

## บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุณฺณนิรันดร. 2539. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ชรีณี เดชจินดา. 2530. ประโยชน์และบริการ ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- ทิวารรณ เสถียรเขต. 2543. การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียน มิทอล จำกัด ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.
- นงนุช กิรีดีบำรุงพงส์. 2545. การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์และความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ศึกษาเฉพาะพนักงานงานโรงงานอุตสาหกรรมอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. กรุงเทพฯ.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์ ชงโค แซ่ตั้ง เตือนใจ สลับศรี ประกาย ขวัญหลาย นิลาวลัย ศรีทอง วิลาวลัย ฤทธิ์เรืองโรจน์และกมลรัตน์ กมลรัตน์ สุริยะสาร. 2554. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฝากศรีราชา – เกาะสีชัง วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. ชลบุรี. 4(1) : 39 – 51.
- สรียา เพ็ชรรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.

หลุยส์ จ้าปาเทศ. 2533. *จิตวิทยาของใจ* บริษัทสามัคคีศาสน์จำกัด. กรุงเทพฯ.

อรรถชัย นิยมวงศ์. 2543. *ความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานวางแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส* ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ

Rokeach Milton. 1970. *Attitude and Value*. Jersey Mass Inc., Publishers. San Francisco.

Tiffin Joseph & Ernest J. Mc Cormick. 1965. *Industrial Psychology* Allen & Unwin: London.

Vroom, H. Victor. 1964. *Work and Motivation*. John Wiley & Sons Inc. New York .

Wolman, B. Benjamin. 1973. *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand : Reinheld Company New York. London.

**ภาคผนวก**  
**(Appendices)**



## แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีสาย (พัทยา) - เกาะล้าน

### สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

#### แบบสอบถามครอบคลุม 5 ส่วนหลักดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากระหว่างพัทยา และ เกาะล้าน

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51-60 ปี  มากกว่า 60 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท หรือสูงกว่า
- 1.4 อาชีพ  รับราชการ/วิสาหกิจ  บริษัทเอกชน  ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 1.5 รายได้  ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน  5,000-15,000 บาท/เดือน  
 15,001-30,000 บาท/เดือน  สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน

#### ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง

2.1 ท่านรู้จักเกาะล้านได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แผ่นพับ/แผ่นปลิว  ป้ายประชาสัมพันธ์
- อินเทอร์เน็ต  โทรทัศน์
- วิทยู  อื่นๆโปรดระบุ.....

2.2 ท่านเคยเดินทางโดยสารเรือข้ามฟากพัทยา - เกาะล้านมาก่อนหรือไม่

- เคย.....ครั้ง  ไม่เคย

2.3 ท่านโดยสารเรือข้ามฟากระหว่างพัทยา - เกาะล้านบ่อยเท่าใด

- ทุกวัน  สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง  เดือนละ 1 ครั้ง
- มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2.4 วัตถุประสงค์ของการเดินทาง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว/พักผ่อน       | <input type="checkbox"/> มาเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อน |
| <input type="checkbox"/> ติดต่อธุรกิจ/ประกอบอาชีพ | <input type="checkbox"/> ทักษะศึกษา                     |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....      |   |

## 2.5 ท่านทราบตารางการเดินทางระหว่าง พัทยา - เกาะล้านหรือไม่

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ทราบ | <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ |
|-------------------------------|----------------------------------|

## 2.6 ท่านโดยสารเรือข้ามฟากในช่วงวันใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> วันธรรมดา (จ-ศ)     | <input type="checkbox"/> วันหยุดนักขัตฤกษ์ |
| <input type="checkbox"/> วันหยุดราชการ (ส-อ) | <input type="checkbox"/> ทุกวัน(จ-อ)       |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....  |  |

## 2.7 ท่านมักจะเดินทางในช่วงฤดูใด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ฤดูร้อน (มีค.-มีย.) | <input type="checkbox"/> ฤดูฝน (กค.-ตค.)    |
| <input type="checkbox"/> ฤดูหนาว (พย.-กพ.)   | <input type="checkbox"/> ทุกฤดู (มก. - ธค.) |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....  |   |

## 2.8 ท่านเดินทางมาจากจังหวัดทางภาคใด

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ภาคกลาง               | <input type="checkbox"/> ภาคเหนือ    |
| <input type="checkbox"/> ภาคใต้                | <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออก |
| <input type="checkbox"/> ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | <input type="checkbox"/> ภาคตะวันตก  |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....    |                                      |

## 2.9 ท่านเดินทางมาในลักษณะใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> คนเดียว              | <input type="checkbox"/> มากับกลุ่มเพื่อน.....คน |
| <input type="checkbox"/> มากับครอบครัว.....คน | <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....      |

## 2.10 ท่านใช้พาหนะใดในการเดินทางมาทำขึ้นเรือ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> รถรอบเมือง(สองแถว)   | <input type="checkbox"/> รถยนต์ส่วนตัว                 |
| <input type="checkbox"/> รถมอเตอร์ไซค์ส่วนตัว | <input type="checkbox"/> รถสามล้อ / มอเตอร์ไซค์รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> รถแท็กซี่            | <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....            |

## 2.11 ท่านใช้เวลาในการรอขึ้นเรือเพื่อไปพัทยา และ เกาะล้าน นานเท่าไร

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 นาที   | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30 นาที    |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ..... |

## 2.12 ท่านใช้เวลาการมาพักที่เกาะล้านนานเท่าใด

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไปเช้า-เย็นกลับ    | <input type="checkbox"/> 1 - 2 วัน |
| <input type="checkbox"/> 3 - 6 วัน          | <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ..... |                                    |

## 2.13 ท่านต้องการเลือกพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทใด

- โรงแรม  บ้านพักตากอากาศ  
 บ้านพักของญาติหรือเพื่อน  บ้านพักหน่วยราชการ  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2.14 ท่านพักค้างแรมในที่พักที่เกะล้านราคาเท่าใด

- ไม่เสียค่าที่พัก  100 – 500 บาท  
 501 – 1,000 บาท  1,001 – 2,000 บาท  
 มากกว่า 2,000 บาท  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2.15 ท่านใช้ยานพาหนะใดขณะพักแรมอยู่บนเกาะล้าน

- ไม่ได้ใช้ยานพาหนะใด  รถส่วนตัว  
 จักรยาน/ มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว  จักรยานยนต์/สามล้อรับจ้าง  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 3 แนวคิดในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้โดยสารเรือข้ามฟาก

## ความพึงพอใจ

ข้อที่	รายการ	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว					
2.	สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ					
3.	จำนวนพนักงานประจำเรือ					
4.	ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ					
5.	ความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ					
6.	ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ					
7.	ความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ					
8.	ความถี่ของเรือข้ามฟาก					
9.	ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก					
10.	ความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก					



## ภาพกิจกรรม



ภาพที่ 1 ตารางการเดินทางเรือโดยสารจากพัทยา – เกาะล้าน



ภาพที่ 2 ตารางเดินเรือจากเกาะล้าน(ทำหน้าบ้าน) – พัทยา



ภาพที่ 3 ท่าเทียบเรือโดยสารพัทยา – เกะลั่น



ภาพที่ 4 สภาพภายในเรือโดยสารข้ามฟากพัทยา – เกะลั่น (ชั้นบน)



ภาพที่ 5 บรรยากาศในเรือโดยสารข้ามฟากพัทยา – เกาะล้าน (ชั้นล่าง)



ภาพที่ 6 บรรยากาศผู้โดยสารขณะรอขึ้นเรือโดยสารข้ามฟาก



ภาพที่ 7 บรรรยากาศผู้โดยสารทยอยลงจากเรือโดยสารเพื่อเดินทางสู่เกาะล้าน



ภาพที่ 8 บรรรยากาศผู้โดยสารให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 9 ผู้โดยสารร่วมแสดงความคิดเห็น โดยตอบข้อมูลในแบบสอบถาม



ภาพที่ 10 บรรยากาศและสภาพผู้โดยสารขณะอยู่บนเรือโดยสาร



ภาพที่ 11 ข้อมูลประชาสัมพันธ์เส้นทางท่องเที่ยวรอบบริเวณเกาะล้าน



ภาพที่ 12 สถานที่พักบนเกาะล้านพร้อมบริการรถรับ - ส่งภายในเกาะ



ภาพที่ 13 บริเวณจุดชมวิวและวิวชายหาดในเกาะล้าน



ภาพที่ 14 จุดพักผ่อนวิวบนเกาะล้าน



ภาพที่ 15 บริเวณร้านค้าและร้านอาหารบนเกาะล้าน



ภาพที่ 16 บรรยากาศบริเวณชายหาดบริการนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 17 เครื่องเล่นทางทะเลสำหรับบริการนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 18 มอเตอร์ไซด์เช่าสำหรับบริการนักท่องเที่ยวบนเกาะล้าน



ภาพที่ 19 ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวบนเกาะล้าน



ภาพที่ 20 บรรยากาศนักท่องเที่ยวเดินทางกลับสู่ฝั่งท่าเรือพัทยา

