



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ของเรือโดยสารข้ามฟาก พัทยา - เกาะล้าน

Study on Satisfaction and Service Development for Passengers of

Pattaya - Koh Laan Ferry Boat Service

คณะผู้วิจัย

นายวีระพล	แจ่มสวัสดิ์
นางวรรณรณ	สังข์แก้ว
นายสุรศักดิ์	สาตีพัชรภรณ์
นางสาววิลาวัลย์	ฤทธิเรืองโรจน์
นางสาวกมลรัตน์	สุริยะสาร

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โดยได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณ
เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออก ปี พ.ศ. 2554

ธันวาคม 2554

6008.54405

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248960



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและพัฒนารูปการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ของเรือโดยสารข้ามฟาก พัทยา - เกาะล้าน

Study on Satisfaction and Service Development for Passengers of

Pattaya - Koh Laan Ferry Boat Service

คณะผู้วิจัย

นายวีระพล	แจ่มสวัสดิ์
นางวรรณ	สังข์แก้ว
นายสุรศักดิ์	สาลีพัชราภรณ์
นางสาววิลาวัลย์	ฤทธิเรืองโรจน์
นางสาวกมลรัตน์	สุริยะสาร



สถาบันวิจัยและพัฒนา

โดยได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณ

เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกปี พ.ศ. 2554

ธันวาคม 2554

การศึกษาความพึงพอใจและพัฒนารให้บริการแก่ผู้โดยสาร
ของเรือโดยสารข้ามฟาก พัทยา - เกาะล้าน

Study on Satisfaction and Service Development for Passengers of
Pattaya - Koh Laan Ferry Boat Service

วิระพล แจ่มสวัสดิ์¹ วรวรรณ ตั้งษ์แก้ว² สุรศักดิ์ สาลีพัชราภรณ์³
วิลาวลัย ฤทธิเรืองโรจน์¹ และกมลรัตน์ สุริยะสาร¹

Viraplo Jamsawat¹, Vorawan Sungkaew², Surasak Sarleepucharaporn³,

Vilawan Ritruangrot¹ and Kamonrat Suriyasarn¹

¹สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

²คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

³วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชลบุรี

บทคัดย่อ

248960

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฟากพัทยา-เกาะล้านมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและการหาแนวทางการพัฒนารให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างพัทยา – เกาะล้าน โดยใช้วิธีการประเมินผลจากการตอบแบบสอบถามจากผู้โดยสารเรือข้ามฟาก จำนวน 1,316 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารเรือข้ามฟากที่ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 53.80% (708 คน) โดยมีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี มากที่สุด 49.54% (652 คน) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น 39.21% (516 คน) อาชีพหรือสถานะส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน 59.6% (45.29 คน) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างนักเรียนและนักศึกษา อาชีพรับราชการ/ พนักงานของรัฐ และอื่น ๆ ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 5,000 ถึง 15,000 บาท/เดือนมากที่สุด 42.86% (564 คน) และรายได้น้อยที่สุด คือสูงกว่า 30,000 บาท/เดือน 140 % (10.64 คน)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกาะล้านจากสื่ออินเตอร์เน็ตมากที่สุด 47.11 % (620 คน) ส่วนใหญ่เคยเดินทางมาเที่ยวเกาะล้านแล้วหลายครั้งและผู้ตอบแบบสอบถามทราบตารางการเดินทางระหว่าง พัทยา – เกาะล้าน มีผู้ที่เดินทางข้ามฟาก

ระหว่างพัทยา – เกาะล้านเดือนละ 1 ครั้ง มากที่สุด 51.06 % (672 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามชอบเดินทางมากที่สุดในฤดูหนาว 39.82% (524 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคกลางมากที่สุด 63.53% (836 คน) ลักษณะการเดินทางมากับกลุ่มเพื่อนหลายคนมากที่สุด 50.46% (664 คน) ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทางมาทำขึ้นเรือมากที่สุด 47.42% (624 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการรอขึ้นเรือนานมากกว่า 30 นาที มากที่สุด 66.26% (872 คน) ใช้เวลาพักผ่อนที่เกาะล้าน 3 ถึง 6 วัน มากที่สุด 33.74% (444 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพักค้างแรมที่บ้านพักตากอากาศ 57.45% (756 คน) พักค้างแรมในที่พักราคา 501 – 1,000 บาท มากที่สุด 42.86% (564 คน) ใช้จักรยานยนต์/สามล้อรับจ้างพาหนะในขณะที่พักแรมอยู่บนเกาะล้านมากที่สุด 58.97% (776 คน)

มีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว ปานกลางมากที่สุด 57.14% (752 คน) มีระดับความพึงพอใจในสภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ ปานกลางมากที่สุด 61.70% (812 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานประจำเรือ ปานกลางมากที่สุด 67.48% (888 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ ปานกลางมากที่สุด 73.56% (968 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ ปานกลางมากที่สุด 71.12% (936 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ ปานกลางมากที่สุด 66.26% (872 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ ระดับมาก มากที่สุด 60.49% (796 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความถี่ของเรือข้ามฟาก ปานกลางมากที่สุด 71.12% (936 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก ระดับมาก มากที่สุด 47.72% (628 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก ปานกลางมากที่สุด 59.27% (780 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก ปานกลางมากที่สุด 46.81% (616 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน ปานกลางมากที่สุด 50.76% (668 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสารปานกลางมากที่สุด 51.06% (672 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทยา และเกาะล้านปานกลางมากที่สุด 52.89% (696 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของเรือข้ามฟากปานกลางมากที่สุด 57.75% (760 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟากปานกลางมากที่สุด 56.23% (740 คน) เรียงตามลำดับ

สรุปผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 %

Abstract

248960

This study intended to obtain the Pattaya-Koh Lan ferry passengers' satisfaction and gain the guideline for improving the ferry's services. Using the questionnaires, 1,316 passengers were asked to rate their levels of satisfactions and give comments.

For general information of the participants, the results revealed that most of the participants were female (708 persons / 53.80%). Mostly, their ages were between 20-30 years (652 persons / 49.54%), and their education levels were at Bachelor's degree (516 persons / 39.21%). Also, their occupations were private companies' officers (596 persons / 45.29%) and, the others, freelancers, students, government officers, and others. For their income, their salaries were mostly 5,000-15,000 Baht/month (564 persons/42.86%) and the other was higher than 30,000 Baht/month (140 persons/10.64%).

In addition, the participants learned the information about Koh Lan from the Internet (620 persons/47.11%). Mostly, they had been in Koh Lan for several times and they had already known timetable of the ferry. Also, they mostly travelled once a month (672 persons/51.06%). For their mostly favorite choices in travelling, they most likely travelled in winter (524 persons/39.82%), they came from central Thailand (836 persons/63.53%), they liked to travel in groups (664 persons/50.46%), they used car as a mean to the pier, they had spent time staying on Koh Lan for 3-6 days long (444 persons/33.74%), they chose bungalow for their accommodations (756 persons/57.45%) with the rate 501-1,000 Baht (564 persons/42.86%), and they used bicycle and metered tricycle while they had stayed on Koh Lan (776 persons/58.97%).

For the levels of satisfactions, the participants felt satisfied to the trips at moderate level (752 persons/57.14%), to the conditions of ferry boat and engine at moderate level (812 persons/61.70%), to the ferry staffs at moderate level (888 persons/67.48%), to the professions of ferry staffs at moderate level (968 persons/73.56%), to the ferry route at moderate level (936 persons/71.12%), to the usage of fuel during porting at moderate level (872 persons/66.26%), to the convenience of travelling to the pier at high level (796 persons/60.49%), to the frequency of ferry trips at moderate level (936 persons/71.12%), to the ferry fare at high level (628 persons/47.72%), to the comfort of the ferry boat at moderate level (780 persons/59.27%), to the staffs' services at moderate level (616 persons/46.81%), to the speed and time at moderate level (668 persons/50.06%), to the politeness and friendly services of staffs to passengers at moderate level (672 persons/51.06%), to the safety in boarding at Pattaya and Koh Lan's piers at moderate level (696 persons/52.89%), to the safety of the ferry boat at moderate level (760 persons/57.75%), and to the overall services at moderate level (740 persons/56.23%), respectively.

In conclusion, the overall satisfaction and comments of the participants was at moderate level at the average value of 3.15%.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ก
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญตารางภาพ.....	ช
บทที่ 1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	3
ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎี.....	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	9
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	10
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	13
ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป.....	13
วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลิ้น.....	16
ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง แหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลิ้น.....	22
ภาพรวมความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของ (โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทาง ระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลิ้น.....	27
ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	29
ผลการวิจัยโดยสรุป.....	29
ลักษณะผู้โดยสารเรือด้านประชากรทางสังคม.....	29
วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน.....	30
ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่างแหลม บาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน.....	32
ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก (Appendices)	38
แบบสอบถาม.....	39
ภาพกิจกรรม.....	43

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้โดยสารเรือ ข้ามฝากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้	13
2	วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฝากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน	16
3	ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ	22
4	ผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ	27

สารบัญตารางภาพ

ตารางภาพที่		หน้า
1	ตารางการเดินทางเรือโดยสารจากพัทยา – เกาะล้าน	43
2	ตารางเดินทางเรือจากเกาะล้าน(ท่าหน้าบ้าน) – พัทยา	43
3	ท่าเทียบเรือโดยสารพัทยา – เกาะล้าน	44
4	สภาพภายในเรือโดยสารข้ามฟากพัทยา – เกาะล้าน (ชั้นบน)	44
5	บรรยากาศในเรือโดยสารข้ามฟากพัทยา – เกาะล้าน (ชั้นล่าง)	45
6	บรรยากาศผู้โดยสารขณะรอขึ้นเรือโดยสารข้ามฟาก	45
7	บรรยากาศผู้โดยสารทยอยลงจากเรือโดยสารเพื่อเดินทางสู่เกาะล้าน	46
8	บรรยากาศผู้โดยสารให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	46
9	ผู้โดยสารร่วมแสดงความคิดเห็น โดยตอบข้อมูลในแบบสอบถาม	47
10	บรรยากาศและสภาพผู้โดยสารขณะอยู่บนเรือโดยสาร	47
11	ข้อมูลประชาสัมพันธ์เส้นทางท่องเที่ยวรอบบริเวณเกาะล้าน	48
12	สถานที่พักบนเกาะล้านพร้อมบริการรถรับ - ส่งภายในเกาะ	48
13	บริเวณจุดชมวิวและวิวชายหาดในเกาะล้าน	49
14	จุดพักรถชมวิวบนเกาะล้าน	49
15	บริเวณร้านค้าและร้านอาหารบนเกาะล้าน	50
16	บรรยากาศบริเวณชายหาดบริการนักท่องเที่ยว	50
17	เครื่องเล่นทางทะเลสำหรับบริการนักท่องเที่ยว	51
18	มอเตอร์ไซค์เช่าสำหรับบริการนักท่องเที่ยวบนเกาะล้าน	51
19	ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวบนเกาะล้าน	52
20	บรรยากาศนักท่องเที่ยวเดินทางกลับสู่ฝั่งท่าเรือพัทยา	52