

การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ – เกาะช้าง

จารุรินทร์ กุลทนต์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ จารุรินทร์ กุลทนนท์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่...12...เดือน...กรกฎาคม...พ.ศ.2549

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ดีเนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ คงพัสดรา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ งานนิพนธ์ทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชันแนล จำกัด และท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุคส์โฮมส์ จำกัด) ตลอดจนผู้โดยสารเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานนิพนธ์สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

งานนิพนธ์นี้ อาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อโครงการสำรวจและศึกษานักท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง ผู้วิจัยขอมอบความดีอุทิศผลบุญให้แก่คุณพ่อศักดิ์ ชัยสนามสวัสดิ์เกียรติ คุณแม่เหรียญ กุลทนนท์ และคุณสุทิน กุลทนนท์ (พี่ชาย)

จารุรินทร์ กุลทนนท์

46923521: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ เรือโดยสารท่องเที่ยว

จารุรินทร์ กุลทนนท์: ความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง (SATISFACTION TOWARDS TOURISTS FERRY SERVICE IN LAEMNGOB-KHO CHANG ROUTE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, Ph.D. 63 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง ของบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุคส์โฮมส์ จำกัด) ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวว่ามีลักษณะอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 110 ราย ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้บริการในระดับดีทั้ง 2 บริษัท พึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 บริษัทเช่นกัน

46923521: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ TOURISTS FERRY SERVICE

JARURIN KULTANAN: SATISFACTION TOWARDS TOURISTS FERRY
SERVICE IN LAEMNGOB-KHO CHANG ROUTE. ADVISOR: JAKKRIT
DUANGPASATRA, Ph.D. 63 P. 2006.

The purpose of this study is to perceive satisfaction of customers, who use the services of tourists ferry in Laemngob – Kho Chang route. The services have been provided by Kho Chang International Harbor Co., Ltd. and Center Point Harbor (Ruk Home Co., Ltd). The study aims to know how much satisfaction the customers have in terms of the services of tourists ferry in the above mentioned route. Moreover, it is to compare the difference between the Personal factors and how the service of the tourist ferry is consumed. The sample selected in the study are 110 tourists acquired through the simple sampling method. The data were collected through a set questionnaires.

After studying, it is founded that the customers, who use the services of tourist ferry are satisfied with service facilities of both companies at a high level. The satisfaction towards performance of staff, which provide all services, is at a moderate level. Finally, the satisfaction towards rules or regulations of services is at a moderate level for both companies.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
สภาพทั่วไปของการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	11
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
ตัวแปรที่ศึกษา.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
เกณฑ์การให้คะแนน	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	18
5 อภิปรายผล และสรุปผล	30
อภิปรายผล.....	30
สรุปผลการวิจัย.....	33
ข้อเสนอแนะ.....	34
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก.....	38
ภาคผนวก ก.....	39
ภาคผนวก ข.....	44
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	18
2 ลักษณะการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว.....	20
3 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว.....	21
4 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว....	22
5 ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว.....	23
6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ.....	24
7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้.....	25
8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามช่วงอายุ.....	27
10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามประสบการณ์.....	28
11 ทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนสถานภาพของผู้ให้บริการ การติดต่อใช้บริการ.....	29
12 สถิติการเข้าไปในอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้างประจำปีงบประมาณ 2546-2547.....	46
13 สถิติด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตราด.....	47
14 จำนวนท่าเทียบเรือขนส่งพาณิชย์/จำนวนท่าเรือขนส่งสินค้า.....	50
15 จำนวนท่าเรือขนส่งพาณิชย์/จำนวนท่าเรือขนส่งสินค้า.....	52
16 ตารางขนาดของตัวอย่างประชากรของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คัดขนาด ของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ.....	59
17 ตารางขนาดของตัวอย่างประชากรของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 คัดขนาด ของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ.....	60
18 Sample Size for Specified Confidence Limits and Precision When Sampling Attributes in Percent.....	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนที่เส้นทางการจราจรของเรือโดยสารท่องเที่ยว	8
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	12

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายสร้างรายได้และกระจายรายได้ให้แก่ประชาชน โควิดใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยประมาณปีละ 12 ล้านคน สร้างรายได้เข้าประเทศกว่า 400,000 ล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตามการบริหารการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวอยู่อย่างไม่จำกัดที่มีคุณค่ามากมายหลากหลาย ทั้งอุทยานแห่งชาติ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะนั้น ยังขาดการบริหารการพัฒนาและการจัดการที่เป็นระบบสมัยใหม่ โดยเฉพาะการบริหารการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษอย่างบูรณาการแบบเบ็ดเสร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุรักษ์และฟื้นฟูธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การสรรค์สร้างบริการคุณภาพและผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความเป็นเลิศระดับโลกในพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ตามแนวนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนี้ หมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยงได้ถูกจัดให้เป็นพื้นที่เป้าหมายอันดับแรกตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ทั้งนี้เนื่องจากหมู่เกาะช้างเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยป่าดิบชื้นที่สมบูรณ์และทะเลที่สวยงาม ทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามธรรมชาติที่มีความหลากหลายทางชีวภาพสูง ซึ่งยังคงมีเหลืออยู่ไม่มากนักในโลก ดังนั้นหมู่เกาะช้างจึงมีการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาหมู่เกาะช้างปีละประมาณ 350,000 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวไทย 250,000 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 100,000 คน (การท่องเที่ยวเขตพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้าง เอกสารประกอบการสัมมนาของสำนักงานจังหวัดตราด)

ดังนั้นการจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ กลุ่มที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง ที่มีความทันสมัยและครบถ้วนสมบูรณ์ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการบริหารการพัฒนาหมู่เกาะช้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ถิ่นพำนักอาศัย ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง รสนิยม ความต้องการ ความคาดหวัง สิ่งประทับใจ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในการเดินทางมาท่องเที่ยวหมู่เกาะช้างของช่วงฤดูกาลต่าง ๆ ในรอบปี ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสริมสร้างแผนปฏิบัติการบริหารวางแผนการพัฒนาหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง

อุตสาหกรรมการเดินทางและการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญของจังหวัดตราด โดยมีความสำคัญในการสร้างรายได้ การจ้างงานและการกระจายรายได้ โดยเฉพาะการท่องเที่ยว โดยเรือโดยสารท่องเที่ยว (Ferry) ที่ให้บริการระหว่างฝั่งอำเภอแหลมงอบกับเกาะช้างที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัด หรือระหว่างเกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และปัจจุบันการท่องเที่ยวโดยเรือโดยสารท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากขึ้น มีการขยายตัวที่ค่อนข้างดี ดังจะเห็นได้จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการเรือดังกล่าวที่ทำเทียบเรือฝั่งอำเภอแหลมงอบ-เกาะช้าง ที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2546-2547 เฉลี่ยปีละ 28.02 %

จังหวัดตราดกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของเกาะช้างที่มุ่งเน้นให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดที่มีศักยภาพ เน้นการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานรอบ ๆ เกาะ ทั้งในระบบไฟฟ้า โครงการก่อสร้างถนนรอบเกาะช้างด้านใต้ ซึ่งยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันตลอดรอบเกาะ โดยมีระยะทางประมาณ 20 กว่ากิโลเมตร 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางบ้านเจ๊กแบ้ – บ้านอ่าวลึก เป็นเส้นทางท่องเที่ยวเกาะช้างด้านใต้ที่สำคัญตัดผ่านสถานที่ที่ก่อสร้างอนุสรณ์สถานยุทธนาวีเกาะช้างและไปสู่ทางชมวิวกะบัง ที่มีทัศนียภาพทางทะเลที่สวยงาม อีกเส้นทางหนึ่งคือเส้นทางบ้านบางเบ้า – บ้านโรงถ่าน เป็นเส้นทางเชื่อมถนนให้ครบรอบเกาะช้าง ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการขนส่งและการจราจรของเกาะช้าง การก่อสร้างทางเดินสาธารณะเพื่อบริการนักท่องเที่ยวและชุมชน จัดทำระบบกำจัดขยะชุมชนแบบชีวภาพ (ไม่ใช่ออกซิเจน) และการคัดแยกขยะที่เหมาะสมบนเกาะ ระบบน้ำประปา ดำเนินการพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำของพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้าง ฯ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางระหว่างฝั่งตราด เกาะช้าง และเกาะอื่น ๆ ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำให้สมบูรณ์มากขึ้น พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้เดินทางไปยังเกาะช้าง ตลอดจนการพัฒนาท่าเทียบเรือที่ใช้ข้ามไปยังเกาะช้างให้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารที่ทำเทียบเรือฝั่งอำเภอแหลมงอบและฝั่งเกาะช้าง ทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้โดยสารและความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าเรือ อาทิ ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) และท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเกิดความแออัดในช่วงวันหยุดระยะยาวที่มีเวลาติดต่อกันหลายวันผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปที่ท่องเที่ยวที่เกาะช้างต้องเสียเวลาในการรอเรือโดยสารท่องเที่ยวเป็นเวลาหลายชั่วโมง ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการเตรียมการดำเนินการสิ่งต่าง ๆ เพื่อที่จะได้สามารถรองรับและให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอ ทันทีกับความต้องการและอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าท่าเรือและเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่สามารถเตรียมการและดำเนินการให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นได้ ก็จะเป็นผลเสียต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของ

เกาะช้าง โดยเฉพาะในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การที่จะสามารถดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับปริมาณการเดินทางทางเรือโดยสารท่องเที่ยวไปยังเกาะช้าง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของเรือโดยสารทั้ง 2 บริษัทที่ให้บริการประจำเส้นทาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะมีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ และเพื่อไว้เป็นแนวทางในการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือตลอดจนเรือโดยสารให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

ปัญหาการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว หรือไม่ อย่างไร
2. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางระหว่างฝั่งอำเภอแหลมงอบ-เกาะช้าง 3 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน ดังนี้คือ

1. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการ ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ จะดำเนินการสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเฉพาะผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวที่ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) และบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เท่านั้น เนื่องจากในช่วงที่ทำการศึกษามีเพียง 2 บริษัทนี้เท่านั้นที่ให้บริการในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง โดยวิจัยในด้าน

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวที่มีต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

การวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2548 รวมระยะเวลา 31 วัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เรือโดยสารท่องเที่ยว (Ferry) เป็นเรือที่ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร และสินค้าระหว่างฝั่งแหลมงอบกับเกาะช้าง โดยเป็นเรือที่บรรทุกผู้โดยสารและสินค้าได้ มีเส้นทางเดินเรือประจำ
2. ท่าเทียบเรือ หมายถึงพื้นที่ที่กำหนดไว้บนดินหรือพื้นน้ำสำหรับใช้ทั้งหมดหรือใช้

บางส่วน เพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวกองเรือ รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและบริภัณฑ์ซึ่งอยู่ภายในท่าเรือนั้น ท่าเทียบเรือเป็นทั้งสถานีต้นทางและสถานีปลายทางในการเดินทางโดยเรือโดยสารท่องเที่ยว ดังนั้นท่าเทียบเรือจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการให้บริการในส่วนภาคพื้นหรือที่เรียกว่า Terminal Service

3. ผู้ให้บริการ หมายถึง บริษัทท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) และบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้บริการขนส่งแบบเที่ยวเรือประจำเส้นทาง

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของบริษัทท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) และบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง

5. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวที่มีต่อผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทั้งสองบริษัท

6. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ลักษณะสถานที่ ลานจอดรถ ห้องสุขา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทที่ 2 ทำการศึกษาเนื้อหาของท่าเทียบเรือและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาถึง (1) สภาพทั่วไปของเรือเฟอร์รี่ ท่าเรือโดยสารท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตั้งอยู่บริเวณ อำเภอแหลมงอบ และข้อมูลทั่วไป (2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (3) กรอบแนวคิดในการวิจัย ผลการศึกษาในส่วนนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาท่าเทียบเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางดังกล่าว

สภาพทั่วไปของการให้บริการเรือโดยสารในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง

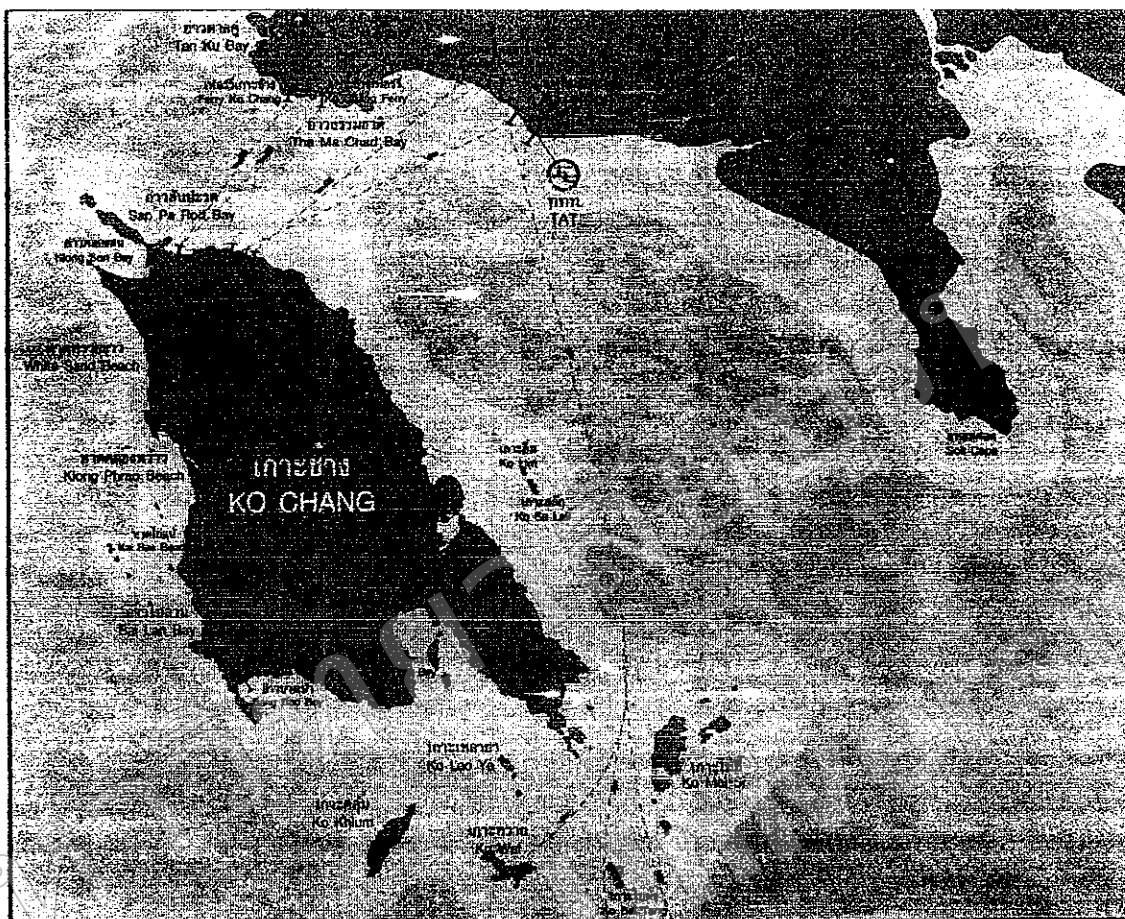
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทท่าเรือเฟอร์รี่เซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) ตั้งอยู่ เลขที่ 185 หมู่ที่ 8 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปี 2537-2538 โดยการรวมหุ้นกัน ประกอบกิจการเรือเฟอร์รี่ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารและยานพาหนะ จากฝั่งอำเภอแหลมงอบ ไปยังเกาะช้าง และจากฝั่งเกาะช้างมายังฝั่งอำเภอแหลมงอบด้วยเรือจำนวน 1 ลำ ต่อมาได้ขยายกิจการกระทั่งประสบความสำเร็จในการให้บริการด้วยเรือเฟอร์รี่ในปัจจุบัน จำนวน 4 ลำ โดยท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่(บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) เป็นท่าเอกชนใช้เทียบเรือ ขนาดไม่เกิน 500 ตันกรอส เป็นของบริษัท ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่(บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) ซึ่งเป็นเจ้าของท่าเรือทั้งสองฝั่ง คือ (1) ฝั่งแหลมงอบ (ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่) ตั้งอยู่ระหว่าง ท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์ เนชั่นแนล บริเวณท่าเรือได้พัฒนาเป็นศูนย์การค้าและโรงแรมซึ่งกำลังอยู่ ระหว่างการก่อสร้างใกล้จะแล้วเสร็จ (2) ฝั่งเกาะช้าง (ท่าเรือคาบาน่า) บ้านด่านเก่า กิ่งอำเภอ เกาะช้าง ใช้ในการรองรับการขนส่ง ด้วยเรือเฟอร์รี่ของบริษัท จำนวน 4 ลำ ขนาดประมาณ 100 ตันกรอส ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ได้คราวละ 180 คน และบรรทุกรถยนต์ โดยใช้เวลา เดินทาง 40 นาที มีการให้บริการวันละ 6 รอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 44 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เริ่มดำเนินกิจการปี 2541 เดิมชื่อบริษัทท่าเรือ เฟอร์รี่เกาะช้าง จำกัด และบริษัทเกาะช้างเฟอร์รี่ จำกัด แต่เกิดความสับสนของผู้ใช้บริการเนื่องจาก ชื่อคล้ายคลึงกัน เจ้าของผู้ประกอบการทั้งสองบริษัทจึงเห็นพ้องกันว่าควรจะรวมกิจการใน ลักษณะรวมหุ้นเพื่อดำเนินกิจการร่วมกันซึ่งมีผู้ถือหุ้น จำนวน 10 ราย มีท่าเทียบเรือ จำนวน 2 ท่า ในอนาคตจะรวมเป็นท่าเดียวกัน ส่วนท่าเรือเดิมจะปรับเปลี่ยนเป็นกิจการมาร์น่าเพื่อให้บริการกับ

ถูกค้าต่อไป โดยท่าเรือของบริษัทเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นท่าเรือเอกชนให้เทียบเรือไม่เกิน 500 ตันกรอส ซึ่งเป็นของบริษัทเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นเจ้าของท่าเรือทั้งสองฝั่ง คือ ฝั่งเกาะช้าง (ท่าเรือบ้านอ่าวสับประด) และฝั่งแหลมงอบ (ท่าเรืออรุณี) ตั้งอยู่เพื่อใช้ในการรองรับบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าด้วยเรือเฟอร์รี่ของบริษัท จำนวน 4 ลำ ซึ่งมีขนาดตั้งแต่ประมาณ 213 – 900 ตันกรอส ให้บริการขนส่งผู้โดยสารได้คราวละ 300 คน และรถยนต์ 40 คัน ใช้เวลาเดินทาง 20 นาที เนื่องจากท่าเลที่ตั้งของท่าเรือทั้งสองฝั่งอยู่ในจุดที่แคบที่สุดระหว่างเกาะช้างกับฝั่งแหลมงอบ โดยให้บริการวันละ 4 รอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่าเรือแหลมงอบ เป็นท่าเรือของรัฐสำหรับเทียบเรือโดยสารทั่วไปและเรือเช่าเหมาลำ ให้บริการรับ-ส่ง ผู้โดยสารระหว่างท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว ตั้งอยู่ที่ตำบลแหลมงอบ อำเภอแหลมงอบ บริเวณอนุสรณ์สถานกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ เป็น ท่าเรือที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีสร้างแล้วเสร็จในปี 2543 เป็นท่าเรือที่มีความยาวหน้าท่า 30 เมตร กว้าง 20 เมตร โดยมีสะพานท่าเทียบเรือกว้าง 420 เมตร โดยตัวท่าเทียบเรือสามารถรองรับเรือเฟอร์รี่ขนาดประมาณ 100 ตันกรอส และสะพานท่าเทียบเรือสามารถจอดเทียบเรือรับส่งผู้โดยสารได้ครั้งละ 16 ลำ และจอดเรือรับส่งสินค้าที่ปลายท่าเทียบเรือได้ครั้งละ 1 ลำ นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างอาคารเอนกประสงค์ ลานจอดรถ และระบบแสงสว่าง พร้อมทั้งชุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ กว้าง 40 – 100 เมตร ลึก 2 เมตร ปัจจุบัน กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้อโอนให้กรมการรักษารัฐเป็นผู้ดูแลและมอบให้ อบต.แหลมงอบ เป็นผู้บริหารจัดการท่าเรือดังกล่าว เมื่อก่อนนี้ บริษัท เกาะช้างเฟอร์รี่ จำกัด ได้ใช้ท่าเรือแห่งนี้ในการให้บริการรับส่งผู้โดยสาร รถยนต์ และสินค้าไปยังเกาะช้าง (ท่าเทียบเรือบ้านด่านเก่า) ด้วยเรือ เฟอร์รี่ จำนวน 3 ลำ โดยใช้เวลาเดินทาง 45 นาที แต่เนื่องจากปัจจุบันบริษัทดังกล่าวได้ยุบเลิกกิจการไปแล้ว จึงใช้เพื่อกิจกรรมด้านอื่น ๆ เท่านั้น

ข้อมูลเกี่ยวกับท่าเรือประมงแหลมงอบ เป็นท่าเรือของรัฐ ตั้งอยู่บริเวณแหลมงอบ เป็นสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กยื่นไปในทะเลรูปตัวที มีความกว้างหน้าท่า 14 เมตร ยาว 42 เมตร ลึกหน้าท่าเมื่อน้ำขึ้นเต็มที่ 4 เมตร และน้ำลงเต็มที่ 2 เมตร ท่าเรือแหลมงอบนี้ใช้เป็นท่าเทียบเรือประมงและลงเรือโดยสารซึ่งตัดแปลงจากเรือประมงที่ชาวบ้านเรียกเรือค็อกเต้ก เพื่อใช้เดินทางไปยังฝั่งเกาะช้าง โดยไปขึ้นที่ท่าเทียบเรือธารมะยม และ ท่าเทียบเรือด่านใหม่ ท่าเรือประมงแหลมงอบมีอายุการใช้งานมานานจนเกินขีดความสามารถ และมีสภาพชำรุดทรุดโทรม และปัจจุบันกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีกำลังพัฒนาท่าเรือใหม่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกแทนท่าเรือเดิม โดยก่อสร้างท่าเทียบเรือที่มีความกว้างหน้าท่า 14 เมตร ยาว 42 เมตร และสร้างทางเชื่อมฝั่งกับท่าเรือกว้าง 10.5 เมตร ยาว 392 เมตร



ภาพที่ 1 แผนที่เส้นทางจราจรของเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชุม สุวดี และคณะ (2535) ได้ทำการวิจัย การขนส่งเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระหว่างเกาะชายฝั่งทะเลในอ่าวไทยและทะเลอันดามัน พบว่าในปัจจุบันการขนส่งจากกรุงเทพฯ สู่อำเภอท่องเที่ยวชายฝั่งทะเล มีทั้งทางบก ทางอากาศ และทางน้ำ ส่วนการขนส่งระหว่างฝั่งกับเกาะมีเฉพาะทางน้ำ การบริการท่องเที่ยวในทะเลมี 5 รูปแบบคือ การนำเที่ยวโดยเรือเดินสมุทรท่องเที่ยว การนำเที่ยวโดยบริษัทในกรุงเทพฯ การนำเที่ยวโดยบริษัทในท้องถิ่น การบริการเรือโดยสาร และการให้เช่าเรือ เรือที่ใช้ในการบริการมี 7 ชนิด คือ เรือเดินสมุทรท่องเที่ยว เรือเฟอร์รี่ เรือโดยสาร ความเร็วสูง เรือโดยสารธรรมดา เรือยอชท์หรือเรือใบ เรือดัดแปลงจากเรือประมง และเรือหางยาว เรือที่ใช้มีปริมาณมากพอแต่ยังขาดคุณภาพ พบว่ายังไม่มีการเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ แต่มักใช้กับท่าเทียบเรือประมง แม้ว่าจะมีการเทียบเรือที่ใช้อยู่มาก แต่มีสภาพไม่เหมาะแก่การท่องเที่ยว

เกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่พัฒนาแล้วมีที่พักแรมหลายระดับ ส่วนที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติมีที่
 พักแรมยังไม่ถึงมาตรฐาน เกาะแทบทุกแห่งมีปัญหาด้านสาธารณูปโภค

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของ
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ
 ในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลาง
 เล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มพบว่า
 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ลำดับองค์ประกอบ
 ของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึง
 น้อยที่สุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก
 การบริการ ด้านเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของ
 ลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้
 ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพ
 ของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

วรรณิกา อินทรวารี (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการครู ที่มีต่อ
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนในจังหวัด
 อุบลราชธานี พบว่าข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง
 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ อายุ กล่าวคือข้าราชการครูที่
 มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนตัวแปรด้าน
 อื่น ๆ ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการติดต่อ
 ขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

อังคณา บุญสาม (2539) ศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของ
 สหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรพิบูลมังสาหาร จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี
 ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตรในระดับ
 ปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่าด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเป็นธรรมและด้านความ
 น่าเชื่อถือศรัทธามีระดับทัศนคติในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ส่วนระดับความรู้เรื่องสหกรณ์ของ
 สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสมาชิกเป็นสมาชิกรายได้จากการประกอบอาชีพ การเป็นกลุ่มสมาชิก
 กลุ่มสังคมอื่น เหตุผลของการสมัครเข้าเป็นสมาชิกและความรู้เรื่องสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับ
 ทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตรส่วนการเป็นหนี้สินสหกรณ์และไม่เป็นหนี้สิน
 สหกรณ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตร

ไมตรี วิไลกิจ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของ ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คือ ด้าน พนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าคือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

ปัญญา จวงจรัสโรจน์ (2541) ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากร ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท อุตสาหกรรม ปิโตรเลียม เคมิกส์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และการติดต่อข่าวสาร ไม่มีผลทำให้ความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แต่สาขาวิชาที่จบการศึกษามีผลทำให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการได้เข้ารับการฝึกอบรมที่ แตกต่างกันมีผลทำให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากรแตกต่างกัน แต่ไม่มีผลทำให้ทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05

ประสิทธิ์ ศิริแสง (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มากที่สุดและประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาต มีความพึงพอใจในการให้บริการ แบบฟอร์ม และคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มมากกว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียน รถ และประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความเพิกเฉลจากรายการ โทรทัศน์ที่จัดไว้บริการ

อาภาพรณี แสงมุกดา (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ ในการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบอีดีไอ ส่วนพิธีการนำเข้า สำนักงานศุลกากรนำเข้าท่าเรือ กรุงเทพฯ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้ระบบอีดีไอในการผ่านพิธีการศุลกากร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยด้านความเสมอภาคใน การให้บริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ

จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2545) โครงการศึกษาเพื่อรองรับการท่องเที่ยวโดยเรือเดินสมุทรในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการเรือเดินสมุทรท่องเที่ยวซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ (1) กลุ่มผู้โดยสารเรือสำราญ (Cruise Tourist) ซึ่งประกอบด้วยผู้โดยสารเรือสำราญไทย และผู้โดยสารเรือสำราญต่างประเทศ และ (2) กลุ่มผู้โดยสารเรือโดยสารท่องเที่ยวหรือเรือเฟอร์รี่

ศรีศักดิ์ แสงงาม (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ: กรณีศึกษาสถานีตรวจสินค้า 5 (E) ฝ่ายตรวจสินค้านอกเขตท่ารถพ.การรถไฟฯ ลาดกระบัง พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสินค้าส่งออก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี ในด้านความเพียงพอของแบบฟอร์ม และเอกสาร และด้านแผนผังแสดงขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุง คือการจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการส่งออก พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับพอใช้ ยกเว้นประเด็นที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

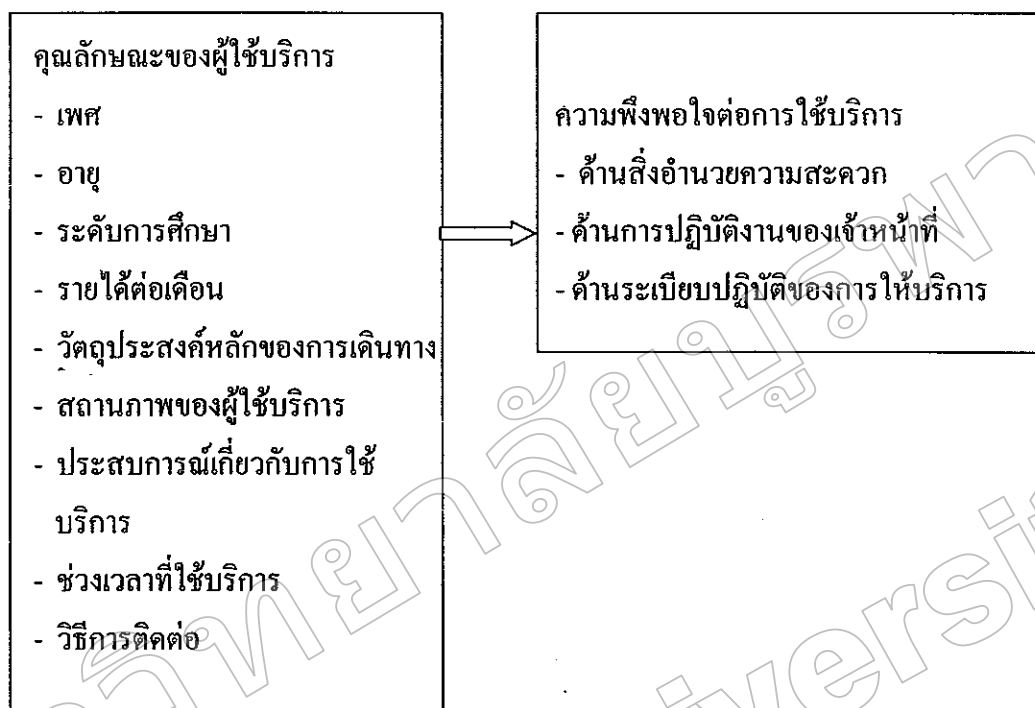
นฤมล บุญกิตติ (2546) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ: กรณีศึกษาบริษัท รีเจนท์ พอร์เวคคิง เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของบริษัท รีเจนท์ พอร์เวคคิง เอ็กซ์เพรส จำกัด มีความพึงพอใจต่อการชดใช้ค่าเสียหายที่ยุติธรรมในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหายมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบ คือ สินค้าส่งไม่ทันตามกำหนด และความต้องการของลูกค้าคือ ความรวดเร็วในการขนส่ง สำหรับการศึกษาลงถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า และ ความปลอดภัยของสินค้า เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนความเหมาะสมของประเภทของสินค้า และการให้บริการของพนักงาน ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงขอเสนอกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

จากปริมาณการเดินทาง โดยเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ได้มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทำให้เกิดปัญหาการแออัดของผู้โดยสารและความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าเรือ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่จะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ไม่ให้มีการหยุดชะงัก อันได้แก่การขยายตัวหรือการก่อสร้างท่าเรือ จำเป็นที่จะต้องทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนในการกำหนดปริมาณการเดินทางของนักท่องเที่ยว และทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว จึงเป็นแรงจูงใจให้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางแหลมงอบ- เกาะช้าง โดยดำเนินการดังนี้

การสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย “แบบสอบถาม” จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว การวิจัยนี้จะใช้กระบวนการสำรวจด้วยตัวอย่าง (Sampling Survey Technique) โดยอาศัยข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2546 และ ไตรมาสแรกของปี 2547 เป็นแนวทางในการออกแบบการสำรวจและการกำหนดการกระจายของนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานภาคสนามที่เกิดขึ้นจริง จะเป็นการกรอกแบบสอบถามของนักท่องเที่ยว ณ สถานที่ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดกรอบไว้เป็น 3 ใน 4 ส่วนของตัวอย่างทั้งหมดเป็นการกรอกแบบสอบถามบนเรือข้ามฝั่งจากเกาะช้างมายังแผ่นดินใหญ่เป็นส่วนใหญ่กับจากแผ่นดินใหญ่ไปยังเกาะช้าง อีกเพียงบางส่วน สำหรับอีก 1 ใน 4 ส่วน จะเป็นกรอกแบบสอบถามเพิ่มเติม ณ แหล่งท่องเที่ยวบนเกาะช้าง หรือสถานที่ชุมนุมนักท่องเที่ยว เช่น บริเวณร้านอาหารหรือสถานที่ซื้อ - ขายของที่ระลึก เป็นต้น เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละรายจะมีเวลากรอกแบบสอบถามได้ยาวนานกว่า

การรวบรวมข้อมูลและการสังเกตจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยว บริษัทจัดและให้บริการนำเที่ยว โรงแรมหรือสถานที่พัก บริษัทให้บริการเรือข้ามฟากระหว่างฝั่งอำเภอแหลมงอบกับเกาะช้าง และแหล่งให้บริการทางการขนส่งอื่น ๆ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ - เกาะช้าง ที่ประมาณการให้บริการในรอบปีจะมีผู้มาใช้บริการประมาณ 3,826 คน (จากสถิติของผู้ใช้บริการ ๓ พ.ศ. 2546 และ ไตรมาสแรกของปี 2547)

ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ ๓ โดยหาได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1967, pp. 886-887) ได้ขนาดตัวอย่าง 97 คนแต่ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเพื่อไว้อีก 15 % ได้ตัวอย่างที่เก็บ

ข้อมูลจริง 110 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการ 2 บริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง สถานภาพของผู้ใช้บริการ ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และวิธีการติดต่อ

2. ตัวแปรตาม

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากเรือโดยสารท่องเที่ยวทั้งสองบริษัทที่ให้บริการในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ใน 3 ด้าน คือ

2.1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.1.3 ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นเพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และมาตรวัดแบบ ประเมินค่า (Rating Scale)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหา

3. ร่างแบบสอบถามตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถาม

เป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง ของทั้งสองบริษัท เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร ท่องเที่ยว จำนวน 21 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย สาระสำคัญ 3 ด้าน ของทั้งสองบริษัท คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ สภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ทำเทียบเรือ เช่น ห้องสุขา ลานจอดรถ ความกว้างของช่องทางเดินบริเวณทำเทียบเรือ และความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทัศนคติ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติ และการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาในการเดินทาง

3. ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกฎระเบียบปฏิบัติให้ผู้ใช้บริการทราบ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ นายสุริยะ สงไข นายปรีชา เพชรเลิศ และ นางสาวนฤชล ศิลาอาสน์ แล้วนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับตัวอย่างกลุ่มอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างกลุ่มที่ศึกษาวิจัยจริง จำนวน 20 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง โดยรวมมีระดับความเชื่อมั่น (α) = 0.93 โดยจำแนกระดับความเชื่อมั่น (α) ของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น (α) = 0.82, 0.94 และ 0.86 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว มาเก็บข้อมูลกับตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนของคำตอบที่ได้รับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 110 ชุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ เป็น 4 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจมาก	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อย	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	1	คะแนน

เหตุผลที่ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 4 ระดับ เพราะมีผู้วิจัยหลายท่านได้นำเกณฑ์นี้ไปใช้ทำการวิจัยแล้วพบว่าเกณฑ์ดังกล่าวไม่แตกต่างจากการให้คะแนน 5 ระดับมากนักจึงสามารถเป็นที่ยอมรับได้ในการนำมาใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 13.0 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา

1.2 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3 ประมวลผลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency)

ค่าร้อยละ (Percentage) และมัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) คือ ค่า t-test

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง ผู้วิจัยได้จำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็น 2 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว ได้แก่

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ขอเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
ชาย	90.9
หญิง	9.1
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	28.2
20 – 40 ปี	41.8
41 – 50 ปี	30.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17.3
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	82.7
รายได้ต่อเดือน	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	41.8
มากกว่า 10,000 บาท	58.2
วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง	
ท่องเที่ยว	41.8
พักผ่อน	30.0
อื่น ๆ (ทำธุรกิจ)	28.2
รวม	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 90.9 อายุระหว่าง 20 – 40 ปี ร้อยละ 41.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 82.7 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 58.2 และมีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 41.8

ตารางที่ 2 ลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ลักษณะการใช้บริการ	ร้อยละ
สถานภาพ	
เป็นนักท่องเที่ยว	100
เป็นข้าราชการ/ นักธุรกิจ	0.0
อื่นๆ	0.0
ประสบการณ์	
ต่ำกว่า 5 ปี	36.4
2.5 – 10 ปี	34.5
มากกว่า 10 ปี	29.1
ช่วงเวลา	
ช่วงวันเวลาราชการ	28.2
ช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์	30.0
ช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์	41.8
การติดต่อ	
มาติดต่อด้วยตนเอง	100.0
ติดต่อทางโทรศัพท์	0.0
ติดต่อโดยวิธีอื่น ๆ (ทาง E-Mail)	0.0
รวม	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการทุกคนเป็นนักท่องเที่ยว มีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.4 มาใช้บริการในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 41.8 โดยมาติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นวันที่หยุดยาวกว่าวันธรรมดา นักท่องเที่ยวสามารถมาพักผ่อนหรือท่องเที่ยวได้ยาวนานกว่าปกติไม่ต้องเป็นห่วงกังวลเรื่องหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย	0.9	51.8	45.5	1.8
2. สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าเทียบเรือ เช่น ลานจอดรถ ห้องสุขา	0.9	73.7	23.6	1.8
3. ความกว้างของช่องทางเดินบริเวณท่าเทียบเรือ	2.7	74.5	22.7	-
4. ความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด	-	20.9	62.7	16.4

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความกว้างของช่องทางเดินบริเวณท่าเทียบเรือร้อยละ 74.5 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าเทียบเรือร้อยละ 73.7 พึงพอใจต่อสภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัยร้อยละ 51.8 ความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุดร้อยละ 20.9 และพึงพอใจน้อยต่อความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุดร้อยละ 16.4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	-	20.9	50.9	28.2
2. กริยามารยาท	-	14.5	50.0	35.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	10.0	26.4	63.6
4. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ	-	25.2	69.)	5.5
5. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	-	24.5	68.2	7.3
6. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	-	10.0	35.5	54.5
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	-	25.5	48.2	26.4
8. ความเสมอภาคในการให้บริการ	-	27.5	64.5	8.2
9. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	-	18.2	80.0	1.8
10. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาในการเดินทาง	-	3.6	60.9	35.5

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากที่สุดคือในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 63.6 และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการร้อยละ 54.5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	0.0	12.7	60.9	26.4
2. ความสามารถในการให้บริการที่ตรงเวลา	0.0	15.5	64.5	20.0
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.6	51.8	39.1	5.5
4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1.8	50.9	42.7	4.5
5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า	14.5	52.7	31.88	0.9
6. การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร	0.0	8.2	83.6	8.2
7. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ	0.0	0.9	76.4	22.7

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ และความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับดี ร้อยละ 52.7, 51.8 และ 50.9 ตามลำดับ ส่วนระเบียบปฏิบัติด้านอื่น ๆ นอกจาก 3 ด้านที่กล่าวมาอยู่ในระดับปานกลางสำหรับด้านที่ผู้ให้บริการพึงพอใจน้อยได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ ร้อยละ 26.4 และ 22.7 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เกณฑ์ใดที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์สัดส่วนจำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ โดยจะใช้วิธีการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการทดสอบแบบไบโนเมียล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศไม่ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	100	2.43	.39	-3.11	.00
	หญิง	10	2.92	.54	-2.82	
2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	ชาย	100	3.06	.49	-1.51	.13
	หญิง	10	3.31	.43	-1.69	
3. ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติการให้บริการ	ชาย	100	2.76	.41	-2.67	.00
	หญิง	10	3.12	.41	-2.69	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ($0.13 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นชาย

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทาง
แหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทาง
แหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้

ด้าน	รายได้	n	\bar{X}	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	46	2.45	.40	-3.7	.70
	มากกว่า 10,000 บาท/ เดือน	64	2.48	.45		
2. ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	46	2.94	.47	-2.57	.01
	มากกว่า 10,000 บาท/ เดือน	64	3.18	.49		
3. ความพึงพอใจต่อ ระเบียบปฏิบัติการ ให้บริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	46	2.60	.32	-4.32	.00
	มากกว่า 10,000 บาท/ เดือน	64	2.92	.44		

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ($0.70 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 3

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	รายได้	n	\bar{X}	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	2.56	.52	1.00	.31
สิ่งอำนวยความสะดวก	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	91	2.45	.41		
2. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.17	.38	.90	.36
การปฏิบัติของ	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญา	91	3.06	.51		
เจ้าหน้าที่	ตรี	19	2.89	.28	1.13	.25
3. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	2.76	.45		
ระเบียบปฏิบัติการ	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี					
ให้บริการ						

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($0.31 > 0.05$), ($0.36 > 0.05$), ($0.25 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

H_0 : ช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงอายุไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามช่วงอายุ

ด้าน	รายได้	n	\bar{X}	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 20 ปี	31	2.49	.45	.26	.76
	20-40 ปี	46	2.44	.32		
	41-50 ปี	33	2.50	.53		
2. ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 20 ปี	31	2.93	.49	18.33	.00
	20-40 ปี	46	2.91	.45		
	41-50 ปี	33	3.46	.29		
3. ความพึงพอใจต่อ ระเบียบปฏิบัติการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	31	2.67	.32	35.31	.00
	20-40 ปี	46	2.58	.35		
	41-50 ปี	33	3.19	.31		

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ($0.76 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ

สมมติฐานที่ 5

H_0 : ประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามประสบการณ์

ด้าน	ประสบการณ์	n	\bar{X}	S.D.	t	p
1. ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 2 ปี	40	2.45	.41	.50	.60
	2.5 - 5 ปี	38	2.44	.36		
	มากกว่า 5 ปี	32	2.53	.52		
2. ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 2 ปี	40	2.96	.47	22.34	.00
	2.5 - 5 ปี	38	2.87	.47		
	มากกว่า 5 ปี	32	3.49	.20		
3. ความพึงพอใจต่อ ระเบียบปฏิบัติการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 2 ปี	40	2.63	.32	41.59	.00
	2.5 - 5 ปี	38	2.59	.34		
	มากกว่า 5 ปี	32	3.23	.24		

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ให้บริการมีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ($0.60 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ

สมมติฐานที่ 6

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการไม่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนสถานภาพของผู้ใช้บริการ การติดต่อใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
เป็นนักท่องเที่ยวนัก	110	100
เป็นข้าราชการ/ นักธุรกิจ	0.0	0.0
อื่น ๆ	0.0	0.0
การมาติดต่อ		
มาติดต่อด้วยตนเอง	110	100
ติดต่อทางโทรศัพท์	0.0	0.0
ติดต่อโดยวิธีอื่น ๆ (E-Mail)	0.0	0.0
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าข้อมูลตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวซึ่งได้แก่สถานภาพของผู้ใช้บริการ การติดต่อใช้บริการ ไม่สามารถทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ เนื่องจากมีผู้ตอบการบริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในลักษณะเดียวกันทั้งหมด ข้อมูลที่ได้จึงไม่มีความแปรปรวน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6

บทที่ 5

อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ และ เปรียบเทียบความความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสารท่องเที่ยว โดยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

อภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไมตรี วิไลกิจ (2539) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหม่ กล่าวว่า ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อยและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการ

ในองค์ ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจาก ความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุดประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการรับ บริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ คานสถานที่ ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าผู้บริการที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของศรีศักดิ์ แสงงาม (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสินค้า ส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ: กรณีศึกษาสถานีตรวจสินค้า 5 (E) ฝ่ายตรวจสินค้าออกท่า รพท. การรถไฟฯ ลาดกระบัง พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสินค้าส่งออก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี ในด้านความเพียงพอของแบบฟอร์ม และเอกสาร และด้าน แผนผังแสดงขั้นตอนและวิธีรับบริการ ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุงคือการจัดสถานที่ให้สะดวกต่อ การติดต่อของผู้รับบริการ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่งออก พบว่าผู้บริการมีความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับพอใช้ ยกเว้นประเด็นที่ควรปรับปรุง มากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าผู้บริการที่มีช่วง อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านที่สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ว่าช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของวรรณิกา อินทรวารี (2538) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการครู ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนใน

จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในการบริการที่สูงกว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อยและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุดประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ดานสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน พบว่าข้อมูลตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวซึ่งได้แก่สถานภาพของผู้ใช้บริการ การติดต่อใช้บริการ ไม่สามารถทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ เนื่องจากมีผู้ตอบการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในลักษณะเดียวกันทั้งหมดข้อมูลที่ได้จึงไม่มีความแปรปรวน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1.1 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท และมีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว

1.2 ลักษณะเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยว มีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวน้อยกว่า 5 ปี มาใช้บริการในช่วงวันหยุด นักชัตดักซ์ โดยมาติดต่อด้วยตนเอง

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ท่าเทียบเรือ ต่อสภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย ส่วนพึงพอใจน้อยต่อความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด

1.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากที่สุดคือในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

1.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากที่สุดคือในด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะ ได้แก่ อายุ รายได้ ประสบการณ์การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติการให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

2.1 อายุ ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว และระเบียบปฏิบัติของการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 20 – 40 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี

2.2 รายได้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวและระเบียบปฏิบัติของการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่างกันและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติกรให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมานานกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบปฏิบัติของการให้บริการมากกว่า ผู้ที่มีประสิทธิภาพ 2.5 – 5 ปี และต่ำกว่า 2 ปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า ความแออัดของผู้ใช้บริการช่วงวันหยุด และความรวดเร็วเป็นความต้องการอันดับแรก ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ – เกาะช้าง ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐ ควรให้ความสำคัญและเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องการกระจายนักท่องเที่ยวให้ไปใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทั้ง 2 บริษัทให้มีความเฉลี่ยใกล้เคียงกันเพื่อป้องกันความแออัดบริเวณท่าเรือใดท่าเรือหนึ่ง
2. ควรเพิ่มความถี่ในของเที่ยวเรือโดยสาร เพื่อให้บริการต่อนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดโดยไม่ต้องรอคอยการเดินทางเป็นเวลานาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการให้มีบริการในระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดอัตราค่าโดยสารให้เป็นที่พอใจต่อผู้ใช้บริการ โดยควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนการขึ้นค่าบริการทุกครั้ง
2. ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า เช่น การโบกรถยนต์ที่ผู้ใช้บริการนำขึ้นเรือโดยสารไปใช้บนฝั่งทั้ง 2 ฝั่ง
3. ควรมีกฎระเบียบให้พนักงานปฏิบัติในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร และการสูญหายของสินค้าของผู้โดยสาร

4. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมต่อการให้บริการ โดยการขยายพื้นที่บริเวณ
ลานจอดรถ

5. ควรป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร เช่น แจกเสื้อชูชีพแก่ผู้ให้บริการ
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวเป็น
ระยะ ๆ เนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงไป ย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่
เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

2. ควรมีการขยายขอบเขตของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางอื่น ๆ
เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัด และเชื่อมโยงแหล่ง
ท่องเที่ยวสู่ประจวบคีรีขันธ์ต่อไป

บรรณานุกรม

- จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. (2545). *โครงการศึกษาเพื่อรองรับการท่องเที่ยวโดยเรือเค็นสมุทราในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรพร วีระหงษ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานตลิ่งชัน*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉวีวรรณ กันตะอินทร์. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนก ไอ ซี ยู โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา*. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นถาวรณ เปรมจิตร. (2543). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ราชการกรมราชทัณฑ์ จำกัด*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤมล บุญกิตติ. (2546). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ: กรณีศึกษาบริษัท รีเจนท์ พอร์เวดดิ้ง เอ็กซ์เพรส จำกัด*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชุม สุวดี และคณะ. (2535). *การขนส่งเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระหว่างเกาะชายฝั่งทะเลในอ่าวไทยและทะเลอันดามัน*. กรุงเทพฯ: คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภาส เฟ่งแพ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการให้บริการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพฯ: กรณีศึกษา ส่วนการส่งออก ฝ่ายตรวจสินค้าส่งออกที่ 1*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา จวงจรัสโรจน์. (2541). *ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีคัลไทย จำกัด (มหาชน)*. วันที่ค้นข้อมูล 10 มิถุนายน 2549, เข้าถึงได้จาก <http://www.dnp.go.th/researchandthesis/total-ebdm%20014.doc>

- พิน กงคุณ. (2539). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
 ประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). ความพึงพอใจของลูกจ้างด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
 (มหาชน): กรณีศึกษาการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่.
 วันที่ค้นข้อมูล 10 มิถุนายน 2549, เข้าถึงได้จาก [http://www.dnp.go.th/researchandthesis/
 Total-ebdm% 2012.doc](http://www.dnp.go.th/researchandthesis/Total-ebdm%2012.doc)
- วรรณิภา อินทรวารี. (2538). ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี.
 วันที่ค้นข้อมูล 10 มิถุนายน 2549, เข้าถึงได้จาก [http://www.dnp.go.th/researchandthesis/
 total-ebdm% 2007.doc](http://www.dnp.go.th/researchandthesis/total-ebdm%2007.doc)
- ศรีศักดิ์ แสงงาม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงาน
 สศกากรุงเทพฯ: กรณีศึกษาสถานีตรวจสินค้า 5 (E) ฝ่ายตรวจสินค้านอกเขตท่า รพท.
 การรถไฟฯ สาดกระบัง. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดตราด. (2546). สถิติการเข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง ประจำปี
 งบประมาณ 2546 – 2547. ตราด: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดตราด.
- สุเทพ อุทยานพงศ์. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝึกอาชีพต่อกิจกรรมบริการของ
 ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอาชีพสตรีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์
 ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม,
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภาพรรณี แสงมุกดา. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการผ่าน
 พิธีการด้วยระบบอีดีไอ: กรณีศึกษา. วันที่ค้นข้อมูล 10 มิถุนายน 2549, เข้าถึงได้จาก
[http://www.dnp. go.th/researchandthesis/total – ebdm% 2002.doc](http://www.dnp.go.th/researchandthesis/total-ebdm%2002.doc)
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกจ้างในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อังคณา บุญสาม. (2539). ทศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของการเกษตร. วันที่ค้นข้อมูล
 10 มิถุนายน 2549, เข้าถึงได้จาก <http://www.Filling.fda.moph.go.th>
- Yamane, T. (1970). *An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

Burapha University

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง นอกจากนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน แก้ไข ปรับปรุง การให้บริการให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการของผู้ใช้บริการและได้มาตรฐานสากล

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

คำชี้แจง ให้ตอบแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ในข้อที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| 1. เพศ | 1 () ชาย | 2 () หญิง |
| 2. อายุ | 1 () ต่ำกว่า 20 ปี | 2 () 20-40 ปี |
| | 3 () 41-50 ปี | |
| 3. ระดับการศึกษา | 1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี | |
| | 2 () ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. รายได้ต่อเดือน | 1 () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | |
| | 2 () มากกว่า 10,000 บาท | |
| 5. วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง | 1 () ท่องเที่ยว | 2 () พักผ่อน |
| | 3 () อื่น ๆ (ทำธุรกิจ) | |

ส่วนที่ 2: ลักษณะเกี่ยวกับการใช้บริการ

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

1 () เป็นนักท่องเที่ยว

2 () เป็นข้าราชการ/นักธุรกิจ

3 () อื่น ๆ

2. ประสบการณ์ การใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

1 () ต่ำกว่า 5 ปี

2 () 2.5 – 10 ปี

3 () มากกว่า 10 ปี

3. ช่วงเวลาที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

1 () ช่วงวันเวลาราชการ

2 () ช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์

3 () ช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์

4. โดยปกติท่านติดต่อกับเรือโดยสารท่องเที่ยวโดยวิธีใด

1 () มาติดต่อด้วยตนเอง

2 () ติดต่อทางโทรศัพท์

3 () ติดต่อโดยวิธีอื่น ๆ (E-Mail)

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง

1. ท่านมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อไปนี้อย่างไร
- 2.

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย				
2. สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าเทียบเรือ เช่น ลานจอดรถ ห้องสุขา				
3. ความกว้างของช่องทางเดินบริเวณท่าเทียบเรือ				
4. ความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด				

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เมื่อท่านได้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ				
2. กริยามารยาท				
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ				
4. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ				
5. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา				
6. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ				
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ				
8. ความเสมอภาคในการให้บริการ				
9. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน				
10. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาในการเดินทาง				

3. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรกับระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ				
2. ความสามารถในการให้บริการที่ตรงเวลา				
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ				
4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
6. การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร				
7. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ				

ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของ บริษัทท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่ (บริษัท รุกต์โฮมส์ จำกัด) และท่าเรือ
เกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง

จารินทร์ กุลทนต์

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข
ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
สุทธยามานะ

ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว

ปี 2546 จังหวัดตราด มีรายได้จากการท่องเที่ยว ประมาณ 2,576.48 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2545 563.81 ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 28.02) โดยจำแนกตามเขตพื้นที่ ดังนี้

ในเขตตัวเมือง

มีการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น จำนวน 206,409 คน มีวันพักเฉลี่ย 1.96 วัน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,802.18 บาท/วัน/คน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นเงินทั้งสิ้น 731.06 ล้านบาท สำหรับนักท่องเที่ยว มีจำนวนทั้งสิ้น 40,249 คน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 929.72 บาท/คน/วัน ก่อให้เกิดรายได้เป็นเงิน 37.42 ล้านบาท ดังนั้น จึงมีรายได้หมุนเวียนในเมืองตราด รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 768.48 ล้านบาท

เกาะช้าง

มีการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น จำนวน 326,184 คน ซึ่งมีระยะพักเฉลี่ยที่เกาะช้าง 2.64 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,754.78 บาท/คน/วัน สร้างรายได้จากนักท่องเที่ยว รวมเป็นเงิน 1,508.06 ล้านบาท และเป็นการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จำนวน 2,997 คน ที่มีค่าใช้จ่ายต่อคน 747.41 บาท ก่อให้เกิดรายได้ เป็นจำนวนเงิน 2.24 ล้านบาท ดังนั้น จึงมีรายได้หมุนเวียนในพื้นที่เกาะช้าง รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,510.30 ล้านบาท

ตารางที่ 12 สถิติการเข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง ประจำปีงบประมาณ 2546 – 2547
(สำนักงานพาณิชย์จังหวัดตราด, 2546)

เดือน	ปี	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	รวม	หมายเหตุ
ตุลาคม	2545	13,684	2,950	16,634	ปี 2546
พฤศจิกายน	2545	7,024	2,499	9,523	ปี 2546
ธันวาคม	2545	19,361	2,797	22,158	ปี 2546
มกราคม	2546	7,346	2,321	9,667	ปี 2546
กุมภาพันธ์	2546	9,283	1,553	10,836	ปี 2546
มีนาคม	2546	10,726	1,087	11,813	ปี 2546
เมษายน	2546	20,535	1,172	21,707	ปี 2546
พฤษภาคม	2546	15,469	694	16,163	ปี 2546
มิถุนายน	2546	9,548	1,031	10,579	ปี 2546
กรกฎาคม	2546	9,010	1,150	10,160	ปี 2546
สิงหาคม	2546	3,139	1,465	4,604	ปี 2546
กันยายน	2546	5,318	832	6,150	ปี 2546
ตุลาคม	2546	19,32	1,429	20,752	ปี 2547
พฤศจิกายน	2546	10,770	2,055	12,825	ปี 2547
ธันวาคม	2546	14,388	2,880	17,268	ปี 2547
มกราคม	2547	7,614	3,425	11,039	ปี 2547
รวม		182,538	29,340	211,878	

นับจนถึงปัจจุบันข้อมูลและสถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว กลุ่มที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง ยังไม่ได้มีวิธีการบันทึกและจัดเก็บไว้เป็นที่แน่นอนแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่นับได้ว่าเป็นสถิติส่วนหนึ่งที่พอจะใช้อ้างอิงได้ก็คือ ตัวเลขสถิติการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าเขตอุทยานแห่งชาติของช่วงเดือนตุลาคม 2545 จนถึงเดือนมกราคม 2547 จำแนกระหว่างชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งเฉลี่ยแล้วในปี พ.ศ.2546 จะอยู่ที่เดือนละกว่า 10,000 คน และแสดงเป็นแนวโน้มในไตรมาสแรกของปี 2547 สูงขึ้นถึงเดือนละ 14,000 – 15,000 คน ดังตารางที่ 12

หมู่เกาะอื่น ๆ

มีการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 75,377 คน ซึ่งมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ยในพื้นที่ 2.68 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน จำนวน 1,477.46 บาท สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว รวมเป็นเงิน 297.70 ล้านบาท

ตารางที่ 13 สถิติด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตราด (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดตราด, 2546)

ปี	รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย/คน (วัน)		ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อวัน (บาท)	
		นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว
		ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ
2544	1,749.38	2.00	3.67	1,544.89	2,027.42
2545	2,012.67	2.02	3.68	1,553.99	2,029.36
2546	2,576.48	2.03	3.41	1,650.00	2,120.50

โดยเฉพาะกิ่งอำเภอเกาะช้างมีศักยภาพทางการด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างสูง เนื่องจากทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวยังคงมีอยู่อย่างสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม

เกาะช้าง มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอยู่ด้านทิศตะวันตกของเกาะ เช่น

- หาดทรายขาว เป็นชายหาดที่ยาวที่สุดบนเกาะ มีทรายขาวละเอียด เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว จึงมีบังกะโลและโรงแรมที่พักอยู่อย่างหนาแน่น
- หาดคลองพร้าว เป็นหาดทรายที่สวยงามริม ดินแหลมไชยเชษฐา ซึ่งเป็นแหลมหินที่มีทัศนียภาพสวยงาม
 - หาดไก่อแบ้ เป็นหาดที่มีบรรยากาศเงียบสงบ ไม่พลุกพล่าน
 - น้ำตกคลองพลู เป็นน้ำตก 3 ชั้น ชั้นแรกสูงประมาณ 100 เมตร ไหลลงสู่แหล่งน้ำกว้างเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจและเล่นน้ำ
 - อ่าวสลักเพชรและอ่าวบางเบ้า ทั้งสองอ่าวมีหมู่บ้านชาวประมงที่สงบเงียบ มีเรือเข้าพาชมปะการัง และมีที่พักแบบ Home Stay
 - น้ำตกธารมะยม เป็นน้ำตกที่เคยเป็นที่เสด็จประพาสของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์หลายพระองค์ ทั้งยังมีพระปรมาภิไธย และพระนามาภิไธย ปรากฏอยู่บนก้อนหินบริเวณน้ำตกด้วย

อำเภอแหลมงอบ มีท่าเทียบเรือขนาดใหญ่ที่นักท่องเที่ยวสามารถเช่าเรือไปยังเกาะต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นเกาะช้าง เกาะกระดาด เกาะหวาย เกาะหมาก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอนุสรณ์สถานยุทธนาวีที่เกาะช้าง สร้างขึ้นที่ชายทะเลแหลมงอบ มีอนุสาวรีย์กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ หันพระพักตร์ไปยังบริเวณยุทธนาวีที่เกาะช้าง องค์ประกอบของสถานที่มีการจัดบริเวณและอาคารพิพิธภัณฑ์คล้ายเรือรบ ซึ่งเป็นที่เคารพสักการะของชาวจังหวัดตราดเป็นอย่างมาก

ข้อมูลด้านโครงสร้างและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ก. ทางบก

เส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ของจังหวัดตราด มีถนนอยู่ในความดูแลของแขวงการทางตราด จำนวน 18 สาย และมีเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางและรถโดยสารขนาดเล็กที่อยู่ในความควบคุมดูแลของสำนักงานขนส่งจังหวัดตราด จำนวน 16 สาย

ทางหลวงสายสำคัญ ๆ ที่เชื่อมจังหวัดตราด มีดังนี้

- 1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) เป็นเส้นทางติดต่อระหว่างอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ระยะทาง 43.50 กิโลเมตร ผ่านอำเภอเขาสมิง สิ้นสุดที่อำเภอเมืองตราดสภาพถนนเป็นถนนลาดยาง
- 2) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 318 (ถนนสายตราด – คลองใหญ่) เป็นเส้นทางติดต่อระหว่างจังหวัดตราดกับอำเภอคลองใหญ่ ระยะทาง 74 กิโลเมตร
- 3) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3148 (ถนนสายตราด – แหลมงอบ) เป็นเส้นทางติดต่อระหว่างเทศบาลเมืองตราดและสุขาภิบาลแหลมงอบ อำเภอแหลมงอบ ระยะทาง 16.90 กิโลเมตร
- 4) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3155 (ถนนสายตราด – แหลมสอก) เป็นเส้นทางแยกจากทางหลวงหมายเลข 3148 บริเวณบ้านหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด ไปยังบ้านแหลมสอก อำเภอเมืองตราด ระยะทาง 24.40 กิโลเมตร สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง
- 5) ทางหลวงหมายเลข 3156 (ถนนสายแหลมงอบ – ท่าจอด) เป็นเส้นทางเริ่มจากอำเภอแหลมงอบติดต่อกับอำเภอเขาสมิง ไปเชื่อมทางหลวงหมายเลข 3 บริเวณบ้านท่าจอด อำเภอเขาสมิง ระยะทาง 35.20 กิโลเมตร สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง
- 6) ทางหลวงหมายเลข 3157 (ถนนสายตราด – บ่อไร่) เป็นถนนแยกจากทางหลวงหมายเลข 3 ที่บ้านแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง ผ่านบ้านช้างทูน ไปอำเภอบ่อไร่ ระยะทาง 35 กิโลเมตร สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง

7) ทางหลวงหมายเลข 3157 (ถนนสายตราด – บ่อไร่) เป็นถนนแยกจากทางหลวงหมายเลข 318 บริเวณบ้านแหลมคือ อำเภอเมืองตราด ไปยังอำเภอบ่อไร่ ผ่านด่านชุมพล ระยะทาง 46.50 กิโลเมตร สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง

8) ทางหลวงหมายเลข 3158 (ถนนสายท่าจอด – นาวง) เป็นเส้นทางจากบ้านท่าจอดไปยังบ้านนาวง ผ่านบ้านพนมพริก ระยะทาง 22.70 กิโลเมตร เป็นถนนลูกรังสภาพดี

9) ทางหลวงหมายเลข 3159 (ถนนสายเขาสมิง – บ้านนนทรี) เส้นทางเริ่มจากอำเภอเขาสมิง ไปยังอำเภอบ่อไร่ ไปเชื่อมกับทางหลวงหมายเลข 3157 (ตราด – บ่อไร่) บริเวณบ้านนนทรี ระยะทาง 27 กิโลเมตร

10) ทางหลวงหมายเลข 3159 (ถนนสายวังตะเคียน – บ่อไร่) เส้นทางแยกจากถนนสายเขาสมิงบ้านนนทรี บริเวณบ้านวังตะเคียน ไปยังอำเภอบ่อไร่ ระยะทาง 14.60 กิโลเมตร เป็นถนนลูกรังใช้ได้เฉพาะฤดูแล้ง

11) ทางหลวงหมายเลข 3269 (ถนนเข้าบ้านไม้รูด) เป็นเส้นทางแยกจากทางหลวงหมายเลข 318 เข้าหมู่บ้านไม้รูด ระยะทาง 5.10 กิโลเมตร เป็นถนนลูกรัง

12) ทางหลวงหมายเลข 3270 (ถนนคลองใหญ่ – หาดเล็ก) ระยะทาง 15.10 กิโลเมตร สภาพเป็นถนนลาดยาง

13) ทางหลวงหมายเลข 3217 (ถนนสายเนินสูง – ด่านชุมพล) เป็นเส้นทางแยกจากทางหลวงหมายเลข 318 บริเวณบ้านเนินสูง อำเภอเมืองตราด ไปยังบ้านด่านชุมพล อำเภอบ่อไร่ ระยะทาง 24.70 กิโลเมตร สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง

14) ทางหลวงหมายเลข 3299 (ถนนสายช้างทูน – หนองบอน) เป็นเส้นทางแยกจากทางหลวงหมายเลข 316 บริเวณบ้านท่าเส้น ไปยังบ้านแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด ระยะทาง 9 กิโลเมตร สภาพเป็นถนนลูกรัง

15) ทางหลวงหมายเลข 3299 (ถนนสายช้างทูน – หนองบอน) เป็นเส้นทางแยกจากทางหลวงหมายเลข 3157 บริเวณบ้านช้างทูน อำเภอบ่อไร่ เข้าบ้านหนองบอน อำเภอบ่อไร่ ระยะทาง 8.70 กิโลเมตร สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง

ด้านเส้นทางคมนาคมติดต่อกรุงเทพมหานคร ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 34 (สายบางนา-ตราด) จากกรุงเทพฯ ผ่านชลบุรี แกลง จันทบุรี และตราด

เส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย) – ตราด

เริ่มต้นจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ๑ (เอกมัย) ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) ถึงสี่แยกบางนาเลี้ยวซ้ายไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (ถนนสายบางนา-ตราด) จนถึงสี่แยกบางปะกงไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (สุขุมวิท) จนถึงชลบุรี เลี้ยวซ้าย

ไปตามทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3133 (ชลบุรี – แกลง) เลี้ยวซ้ายไปตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) ผ่านทางแยกเข้าจังหวัดจันทบุรี ไปสุดเส้นทางที่จอครด โดยสารประจำทางจังหวัดตราด รวมระยะทาง 317 กิโลเมตร

รถเข้าร่วมให้บริการร่วมกับ บริษัท ขนส่ง จำกัด ดังนี้

1. โชคอนุฎท้าว
2. สุภรัตน์ท้าว
3. เชิดชัยท้าว
4. บริษัท ขนส่ง จำกัด

เส้นทาง กรุงเทพฯ ฯ (หมอชิต) – ตราด

เริ่มต้นจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ฯ (หมอชิต) ไปตามถนนวิภาวดี – รังสิต ขึ้นทางด่วนที่ดินแดง ลงทางด่วนที่ถนนพระราม 9 ไปตามถนนพระราม 9 ถึงถนนศรีนครินทร์ ตรงไปตามทางหลวงพิเศษหมายเลข 36 กรุงเทพฯ ฯ – ชลบุรี (สายใหม่) ถึงทางต่างระดับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3 ผ่านจังหวัดจันทบุรี อำเภอขลุง บ้านแสนตู่ ไปสุดทาง ณ สถานีจอครด โดยสารประจำทางจังหวัดตราด รวมระยะทาง 327 กิโลเมตร

รถเข้าร่วมให้บริการร่วมกับ บริษัท ขนส่ง จำกัด ดังนี้

1. โชคอนุฎท้าว
2. ธนกวีท้าว
3. เชิดชัยท้าว
4. บริษัท ขนส่ง จำกัด

ตารางที่ 14 สถิติการจดทะเบียนรถประเภทต่าง ๆ ในจังหวัดตราด (สำนักงานขนส่งจังหวัดตราด, 2546)

ประเภทรถ	จำนวน (คัน)	จำนวน (คัน)
	ณ สิ้นปี 2545	ณ สิ้นปี 2546
ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน	2,731	2,900
ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล เกิน 7 คน	509	576
ประเภทรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	10,976	11,318
ประเภทรถจักรยานยนต์	45,060	49,704
ประเภทรถแทรกเตอร์	66	73
รวม	59,342	64,571

จากสถิติข้างต้น จะเห็นว่า ในปี 2546 จังหวัดตราด มีการจดทะเบียนรถ (จดใหม่) 5,229 คัน
ข. ทางน้ำ

จังหวัดตราด มีแม่น้ำสายสำคัญ 2 สาย คือ แม่น้ำตราด และแม่น้ำเขาสมิง แม่น้ำตราด มีความยาวประมาณ 15 กิโลเมตร และแม่น้ำเขาสมิงซึ่งเชื่อมต่อกับแม่น้ำตราด มีความยาวประมาณ 50 กิโลเมตร ส่วนการติดต่อระหว่างแผ่นดินใหญ่กับเกาะต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 52 เกาะ และมีประชากรอาศัยหลายเกาะ ที่เป็นเกาะใหญ่ ๆ ได้แก่ เกาะช้าง เกาะหมาก เกาะกระตาด และเกาะกูด ต้องเดินทางโดยเรือโดยสาร หรือเรือประมง

การให้บริการเรือโดยสารจากอำเภอแหลมงอบไปยังกิ่งอำเภอเกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะกูด และหมู่เกาะใกล้เคียงต่าง ๆ มีดังนี้

1. เส้นทางระหว่างอำเภอแหลมงอบ ถึง กิ่งอำเภอเกาะช้าง มีเรือโดยสารให้บริการ ดังนี้

1.1 บริษัท เกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารและยานพาหนะระหว่างบ้านอ่าวธรรมชาติ อำเภอแหลมงอบ ถึงอ่าวสับปะรด กิ่งอำเภอเกาะช้าง

1.2 บริษัท เกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารและยานพาหนะระหว่างท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว บริเวณอนุสรณ์สถานกรมหลวงชุมพร ฯ อำเภอแหลมงอบ ถึงบ้านด่านเก่า กิ่งอำเภอเกาะช้าง

1.3 บริษัท เซ็นเตอร์พอยท์เฟอริรี่ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารและยานพาหนะ ระหว่างท่าเทียบเรือเซ็นเตอร์พอยท์ อำเภอแหลมงอบ ถึง ท่าเทียบเรือคาบาน่า บ้านด่านเก่า กิ่งอำเภอเกาะช้าง

1.4 เรือโดยสารทั่วไป และเรือเช่าเหมา ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง ท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว บริเวณอนุสรณ์สถานกรมหลวงชุมพร ฯ อำเภอแหลมงอบ ถึง ท่าเทียบเรือบ้านด่านเก่า กิ่งอำเภอเกาะช้าง

2. เส้นทางระหว่างอำเภอแหลมงอบ ถึง เกาะต่าง ๆ เช่น เกาะกูด เกาะหมาก เกาะขาม มีเรือโดยสารทั่วไป และเรือเช่าเหมา ให้บริการ ระหว่างท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว บริเวณอนุสรณ์สถานกรมหลวงชุมพร ฯ อำเภอแหลมงอบ กับเกาะต่าง ๆ

ตารางที่ 15 จำนวนท่าเรือขนส่งพาณิชย์/ จำนวนท่าเรือขนส่งสินค้า (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดตราด,
2546)

ลำดับที่	ชื่อท่าเทียบเรือ	สถานที่ตั้ง
1	ท่าเทียบเรือแสงเจริญ	339/14 หมู่ 1 ต.วังกระแจะ อ.เมือง จ.ตราด
2	ท่าเทียบเรือเฉลิมพล	1/5 ต.คลองใหญ่ อ.แหลมงอบ จ.ตราด
3	ท่าเทียบเรือวสันต์สมุทร	ต.คลองใหญ่ อ.แหลมงอบ จ.ตราด
4	ท่าเทียบเรือเซ็นเตอร์พอยท์	ต.คลองใหญ่ อ.แหลมงอบ จ.ตราด
5	ท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว อำเภอ แหลมงอบ	หน้ากรมหลวงชุมพรฯ ต.แหลมงอบ อ.แหลม งอบ จ.ตราด
6	ท่าเทียบเรือประมงอำเภอแหลมงอบ	หมู่ 1 ต.แหลมงอบ อ.แหลมงอบ จ.ตราด
7	ท่าเทียบเรือด่านใหม่ (ธารมะยม)	บ้านธารมะยม ต.เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จ. ตราด
8	ท่าเทียบเรือบ้านด่านเก่า (หน้า สภอ. กิ่งเกาะช้าง)	ต.เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จ.ตราด
9	ท่าเทียบเรือบ้านอ่าวสัปรด	บ้านอ่าวสัปรด ต.เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จ. ตราด
10	ท่าเทียบเรือบ้านคลองสน	บ้านคลองสน ต.เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จ. ตราด
11	ท่าเทียบเรือเกษมศิริ	หมู่ 6 ต.คลองใหญ่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราด
12	ท่าเทียบเรือ ป. เกษมศิริ	หมู่ 5 ต.คลองใหญ่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราด
13	ท่าเทียบเรือกัลปิงหา	86 หมู่ 5 ต.คลองใหญ่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราด
14	ท่าเทียบเรือชลาลัย	หมู่ 5 ต.หาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จ.ตราด

ค. ทางอากาศ

จังหวัดตราด มีสนามบินตั้งอยู่ ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยสายการบินของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ให้บริการการเดินทางทางอากาศระหว่างภาคตะวันออกของไทย กับส่วนต่าง ๆ ของประเทศ และประเทศเพื่อนบ้าน งบประมาณลงทุนทั้งโครงการ ประมาณ 700,000,000 บาท (เจ็ดร้อยล้านบาท)

สนามบิน มีทางวิ่ง ยาว 2,000 เมตร กว้าง 45 เมตร เครื่องบินที่สามารถขึ้นลงได้ ได้แก่ ATR 72 ขนาด 70 ที่นั่ง และ BOEING717-200 ขนาด 125 ที่นั่ง ซึ่งในอนาคต สามารถขยายให้รองรับ เครื่องบิน BOEING787 ได้ อาคารผู้โดยสารสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 250 คน การเปิดทำการบินและเส้นทางบินเบื้องต้น

- ต้นปี 2546 เปิดบินกรุงเทพฯ-ตราด 2 เที่ยวบิน/วัน ปัจจุบัน มีเที่ยวบินทุกวัน
- ต้นปี 2547 เปิดบินเชื่อม ไปสมุย-ภูเก็ต
- เปิดบินเชื่อม ไปจุดต่าง ๆ และทำการบิน ไปยังต่างประเทศ ตลอดจนขยายจำนวน

เที่ยวบินให้เพียงพอกับความต้องการ

1. บทนำ

ในการวิจัยเชิงสำรวจ หรือการสำรวจด้วยตัวอย่าง ปัญหาหนึ่งที่นักวิจัยพบคือจะใช้ขนาดตัวอย่าง n จำนวนเท่าไรจึงจะเหมาะสมสำหรับปัญหาการวิจัยเมื่อศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากไม่น้อยในประเทศไทยที่กำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยโดยใช้สูตรของยามานะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าง่ายต่อการคำนวณและมีตารางสำเร็จรูปโดยไม่สนใจที่มาของสูตร บทความนี้ได้อธิบายที่มาและอธิบายการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรยามานะให้ผู้วิจัยทราบก่อนที่จะนำไปใช้

2. ที่มาของสูตร

ขนาดตัวอย่าง n ของยามานะเริ่มต้นจากการหาช่วงความเชื่อมั่น 95% ของสัดส่วนของประชากร π โดยมี p เป็นสัดส่วนของตัวอย่างที่ใช้ประมาณ π

ถ้า n มีขนาดใหญ่พอจนสามารถใช้การแจกแจงแบบปกติประมาณการแจกแจงของ p โดยทฤษฎีลิมิตสู่ศูนย์กลาง (Central Limit Theorem) เราทราบว่า การแจกแจงของ p จะประมาณได้ด้วยการแจกแจงแบบปกติ $N(\pi, \sigma_p^2)$ นั่นคือ

$$c - N(\pi, \sigma_p^2) \text{ ทำให้ได้ } Z = \frac{p - \pi}{\sigma_p} \sim N(0, 1)$$

เราทราบว่า $P(-1.96 < Z < 1.96) = 0.95$

เมื่อแทนค่า $Z = \frac{p - \pi}{\sigma_p}$ ลงในข้อความน่าจะเป็นข้างต้น จะได้ว่า ช่วงความเชื่อมั่น 95%

ของสัดส่วนของประชากร π คำนวณได้จากสูตร

$$p - 1.96 \sigma_p < \pi < p + 1.96 \sigma_p \dots (1)$$

โดยที่ σ_p = เป็นความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) ของ p เราสามารถเขียน (1)

ได้เป็น

$$p - 1.96 \sigma_p < p < \pi + 1.96 \sigma_p \dots (2)$$

ให้ $e = p - \pi$ นั่นคือ e เป็นความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า π ด้วย p

หรือเรียก e ว่า margin of error

เราเขียน (2) ใหม่ได้เป็น

$$-1.96 \sigma_p < e < 1.96 \sigma_p$$

โดยอาศัยการสมมาตรของการแจกแจงแบบปกติ เราสามารถกำหนดให้

$$e = 1.96 \sigma_p \dots (3)$$

ยกกำลังสองทั้งสองข้างจะได้

$$e^2 = (1.96)^2 \frac{\pi(1-\pi)}{n} \dots (4)$$

หลังจากนั้น ยามาเน่คูณทางขวาของสมการ (4) ด้วย Finite Population Correction (fpc)

ซึ่งเท่ากับ $\frac{N-n}{N}$ โดยสมมติว่ามีค่าเท่ากับ 1 จะได้

$$e^2 = (1.96)^2 \frac{\pi(1-\pi)}{n} \cdot \frac{N-n}{N} \dots (5)$$

แล้วแก้สมการ (5) เพื่อหาค่า n จะได้

$$n = \frac{(1.96)^2 \pi(1-\pi)N}{(1.96)^2 \pi(1-\pi) + Ne^2} \dots (6)$$

จะเห็นได้ว่าการหาค่า n เราจำเป็นต้องทราบค่า π , N และ e โดยที่ N ต้องทราบมาก่อนว่า

และ e เราต้องกำหนดล่วงหน้า สำหรับ π โดยทั่วไปแล้วเราไม่ทราบค่า อย่างไรก็ตาม เราสามารถ

เขียน (6) ได้ใหม่เป็น

$$n = \frac{(1.96)^2 N}{(1.96)^2 + \frac{Ne^2}{\pi(1-\pi)}} \dots (7)$$

จะเห็นว่า เมื่อกำหนด N และ e ให้ n จะมีค่ามากที่สุดเมื่อ $\pi(1-\pi)$ มีค่ามากที่สุด เราทราบว่า $\pi(1-\pi)$ มีค่ามากที่สุดเมื่อ $\pi = 0.5$

แทนค่า $\pi = 0.5$ ลงใน (6) จะได้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 N}{(1.96)^2 (0.5)^2 + Ne^2} \dots (8)$$

เพราะว่า 1.96 เป็นค่าของ $P(-1.96 < Z < 1.96) = 0.95$ ซึ่งทำให้ได้ช่วงความเชื่อมั่น 95% ของสัดส่วนของประชากร π ข้างต้น อย่างไรก็ตาม เราทราบว่า $P(-2 < Z < 2) = 0.9544$ อีกทั้ง 1.96 และ 2 แยกต่างกันอย่างไม่น่าเชื่อ และยังทำให้ร้อยละของช่วงความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น 0.44 ยามาเน่ จึงใช้ 2 แทน 1.96 และนำลงไปแทนใน (8) จึงได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(2)^2 (0.5)^2 N}{(2)^2 (0.5)^2 + Ne^2} \\ &= \frac{N}{1 + Ne^2} \dots (9) \end{aligned}$$

สมการ (9) เป็นสูตรของยามาเน่ที่ใช้กำหนดขนาดตัวอย่าง จะเห็นว่าเป็นสูตรที่ง่ายในการนำไปใช้ และมีตารางสำเร็จรูปสำหรับหาค่า n เมื่อกำหนดค่า N และ e ซึ่งอยู่ในตารางที่ 6 ของหนังสือ Yamane (1967)

ตารางที่ 6 ใน Yamane (1967) มีอักษร b ปรากฏในตารางเป็นกรณีที่ขนาดตัวอย่าง n ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 50 ของขนาดของประชากร นั่นคือ $n \geq 0.5N$ ยามาเน่อธิบายว่า ทำให้ความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยตัวอย่างที่ถูกเลือกเปลี่ยนแปลงไป จึงไม่มีการแจกแจงแบบทวินาม เป็นการแจกแจงแบบไฮเปอร์โอมेटริกมากกว่า อีกทั้งการแจกแจงแบบปกติไม่สามารถประมาณการแจกแจงแบบไฮเปอร์โอมेटริกได้ดี จึงไม่สามารถใช้สูตรที่ (4) ซึ่งสามารถปรับเป็นสูตรที่ (9) ในเวลาต่อมาได้ นอกจากนี้แล้วยังทำให้ได้ค่า e เกินกว่าที่กำหนดด้วย

3. อภิปรายผล

จะเห็นว่า การกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรยามาเน่ข้างต้นเริ่มจากการสร้างช่วงความเชื่อมั่น 95% ของสัดส่วนของประชากร (ช่วงความเชื่อมั่นในสมการ (1) มาจากข้อสมมติที่ว่า ถ้า n มีขนาดใหญ่ ($n \geq 25$ หรือ 30) แล้วการแจกแจงของ p จะประมาณได้ด้วยการแจกแจงแบบปกติ

$N(\pi, \sigma_p^2)$ ซึ่งการันตีด้วยทฤษฎีลิมิตสู่ศูนย์กลาง ทำให้ได้ $Z = \frac{p - \pi}{\sigma_p} \sim N(0, 1)$ โดยที่

$\sigma_p = \sqrt{\frac{\pi(1-\pi)}{n}}$ และตามทฤษฎีเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใส่คืน (ดูคำอธิบายในภาคผนวก)

สิ่งที่ทำให้ได้สูตรในรูปร่างๆ คือ ยามาเน้นำค่า fpc ซึ่งเท่ากับ $\frac{N-n}{N} = 1 - \frac{n}{N}$

(เราเรียก $f = \frac{n}{N}$ ว่า sampling fraction) และสมมติว่ามีค่าเท่ากับ 1 ไปคูณทางขวาในสมการ (4) และแทน 1.96 ด้วย 2 ในสมการ (8) จึงทำให้ได้สมการ (9)

ยามาเน่เรียก $\sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$ และ $\frac{N-n}{N}$ เหมือนกันว่า fpc ในขณะที่หนังสือทั่วไป fpc

หมายถึง $\frac{N-n}{n}$

การอธิบายตารางที่ 6 ใน Yamane (1967) นั้น ยามาเน่อธิบายกลับไปมาระหว่างการสุ่มแบบใส่คืนและไม่ใส่คืน (ดูคำอธิบายในภาคผนวก) นั่นคือ ระหว่างการแจกแจงแบบทวินามกับการแจกแจงแบบไฮเปอร์จีโอเมตริก ทั้งที่ตามทฤษฎีแล้วเป็นการสุ่มแบบใส่คืนกล่าวคือ อธิบายด้วยการแจกแจงแบบทวินามขณะที่ในทางปฏิบัติเรามักสุ่มแบบไม่ใส่คืน

4. สรุป

จะเห็นว่า สูตรของยามาเน่เริ่มจากการสร้างช่วงความเชื่อมั่น 95% ของสัดส่วนของประชากร π จึงควรใช้สูตรข้างต้นกำหนดขนาดตัวอย่าง n เมื่อผู้ทำวิจัยมีวัตถุประสงค์หลักคือต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร π ในรูปช่วงความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 6 ขนาดตัวอย่าง n ต้องใหญ่พอเพื่อให้ p มีการแจกแจงแบบปกติโดยประมาณ ซึ่งอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลิมิตสู่ศูนย์กลาง และตามทฤษฎีแล้วต้องเป็นการสุ่มแบบใส่คืน ดังนั้นสูตรของยามาเน่จึงไม่ใช่สูตรที่ใช้กำหนดหรือหาขนาดตัวอย่าง n ในทุกกรณีหรือวัตถุประสงค์ ดังที่มีผู้ทำวิจัยในบ้านเราหลายท่านใช้กัน หากผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์หลักเป็นอย่างอื่น เช่น ต้องการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัดส่วนของประชากร π หรือพารามิเตอร์ตัวอื่น ๆ สูตรในการกำหนดขนาดตัวอย่าง n ก็จะเป็นอย่างอื่นคือต้องนำความผิดพลาดชนิดที่ 1 และ 2 (Type I Error และ Type II Error) มาพิจารณาด้วย ถ้าจริงจังกับทฤษฎีแล้ว ผู้วิจัยสามารถหาสูตรได้จากหนังสือสถิติ เช่น Cochran (1977), Levy and Lemeshow (1991) หรือ Scheaffer et al. (1996) เป็นต้น

จะใช้ขนาดตัวอย่าง n ในการวิจัยเท่าไรจึงจะดี มีบทความเกี่ยวกับเรื่องนี้จำนวนมากมายจนมีผู้ยกตัวอย่างคำตอบของ Abraham Lincoln ที่มีผู้ถามว่า "How Long is a Piece of String?" ซึ่ง Lincoln ตอบว่า "It is as Long as it Needs to Be." ในความเห็นของผู้เขียนแล้วขึ้นอยู่กับธรรมชาติหรือลักษณะของปัญหาการวิจัย ซึ่งในทางสถิติเรียกว่าประชากร และวัตถุประสงค์ของการวิจัย รองลงมาคือเรื่องงบประมาณ งานวิจัยบางเรื่องเราไม่สามารถกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจากสูตรได้ เทียนฉาย กิระนันท์ (2539) ให้คำแนะนำกว้างๆ เกี่ยวกับขนาดตัวอย่างที่จะ

ใช้ ถ้าผู้วิจัยต้องการนำเสนอเพียงค่าสถิติร้อยละ Blalock (1979) แนะนำให้ใช้ขนาดตัวอย่าง n ไม่น้อยกว่า 50 Champion (1970 cited in Adams and Schvaneveldt, 1985) ให้ใช้ค่าสุดได้ถึง 30 เป็นต้น เป็นที่น่าสังเกตว่าเราไม่พบการอ้างอิงสูตรของยามานเน่ในตำราต่างประเทศยกเว้นตำราภาษาไทยในบ้านเรา

5. ภาคผนวก

นิยามที่ 1 เรากล่าวว่า ตัวอย่างขนาด n จากประชากรที่มีขนาด N เป็นตัวอย่างสุ่ม (Random Sample) ขนาด n ถ้าแต่ละตัวอย่างที่เป็นไปได้ทั้งหมดมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่ากัน

- ในที่นี้จะมีตัวอย่างที่เป็นไปได้ทั้งหมด $\binom{N}{n} = \frac{N!}{(N-n)!n!}$ ตัวอย่างและแต่ละตัวอย่าง

มีโอกาสถูกเลือกเท่ากันคือ $\frac{1}{\binom{N}{n}}$

นิยามที่ 2 ให้ X เป็นตัวแปรสุ่ม (Random Variable) ที่มีฟังก์ชันหนาแน่นความน่าจะเป็น (Probability Density Function ซึ่งเขียนย่อว่า p.d.f) $f(x; \theta)$ และให้ X_1, X_2, \dots, X_n เป็นตัวแปรสุ่ม n ตัว เรากล่าวว่า X_1, X_2, \dots, X_n เป็นตัวอย่างสุ่มขนาด n จากประชากรที่มีการแจกแจง (Distribution) $f(x; \theta)$ ถ้า X_1, X_2, \dots, X_n แต่ละตัวเป็นอิสระกันและมีการแจกแจงเหมือนประชากรคือ $f(x; \theta)$

นิยามที่ 1 และ 2 ต่างก็เป็นนิยามของตัวอย่างสุ่ม นิยามที่ 1 ระบุขนาดของประชากรคือ N ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้นิยามนี้กับประชากรที่มีจำนวนอนันต์ (Infinite Population) ในขณะที่ นิยามที่ 2 ไม่สนใจหรือระบุขนาดของประชากร (โดยมากแล้วถือว่าเป็นประชากรที่มีจำนวนอนันต์) แต่สนใจการแจกแจงของประชากรและอธิบายความหมายของตัวอย่างสุ่มด้วยตัวแปรสุ่ม ทฤษฎีต่างๆ ในทางสถิติรวมทั้งทฤษฎีลิมิตสู่ศูนย์ก็มาจากนิยามที่ 2 นี้

จะเห็นว่า ตัวอย่างสุ่มขนาด n ที่ได้โดยนิยามที่ 1 และนิยามที่ 2 มีข้อแตกต่างกันดังนี้คือ นิยามที่ 1 หน่วยตัวอย่างไม่มีโอกาสที่จะถูกเลือกซ้ำหรือที่เรียกกันว่าเป็นการสุ่มแบบไม่ใส่คืน (Without Replacement) ในขณะที่นิยามที่ 2 หน่วยตัวอย่างมีโอกาสที่จะถูกเลือกซ้ำ หรือที่เรียกกันว่าเป็นการสุ่มแบบใส่คืน (With Replacement) ทั้งนี้เพราะถ้าไม่ใส่คืน การแจกแจงของ $X_i, i = 1, 2, \dots, n$ จะไม่เหมือนกัน ถ้าประชากรมีขนาด N และเป็นการสุ่มแบบใส่คืนจะมีตัวอย่างที่เป็นไปได้ทั้งหมด ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ การได้มาของตัวอย่างสุ่มขนาด n โดยนิยามที่ 2 เราก็ใช้วิธีเดียวกับนิยามที่ 1 คือ ด้วยวิธีจับฉลาก หรือ ใช้ตารางเลขสุ่ม เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วประชากรที่ศึกษาจะมีขนาดใหญ่เมื่อเทียบกับขนาดตัวอย่างในทางปฏิบัติเราจึงนิยมใช้แบบไม่ใส่คืน โดยถือว่าการแจกแจงของ $X_i, i = 1, 2, \dots, n$ เปลี่ยนไปไม่มากนัก

การแจกแจงของ p มีค่าเฉลี่ยและความคลาดเคลื่อนมาตรฐานดังนี้
ถ้าใช้นิยามที่ 1 จะได้

$$E(p) = \pi = \sigma_p = \frac{\pi(1-\pi)}{n} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

ใช้นิยามที่ 2 จะได้

$$E(p) = \pi = \sigma_p = \sqrt{\frac{\pi(1-\pi)}{n}}$$

จะเห็นว่า การแจกแจงของ p มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองนิยาม ต่างกันที่ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

นอกจากจะนำวิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane และ Yamane ยังได้เสนอตารางสำเร็จรูปของขนาดตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะสามารถเลือกใช้ได้โดยไม่ยาก ดังเสนอในตารางที่ 16 และตารางที่ ดังต่อไปนี้ (Yamane, 1970, pp. 886-887)

ตารางที่ 16 ตารางขนาดของตัวอย่างประชากรของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ

ขนาดของประชากร (N)	ขนาดของตัวอย่าง (n) สำหรับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (e) คิดเป็นร้อยละ					
	+1%	+2%	+3%	+4%	+5%	+10%
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	316	94
2,000	-	-	714	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
→ α	1,000	2,500	1,111	625	400	100

ตารางที่ 17 ขนาดของตัวอย่างประชากรของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 ทิศขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ

ขนาดของประชากร (N)	ขนาดของตัวอย่าง (n) สำหรับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (e) คิดเป็นร้อยละ				
	+1%	+2%	+3%	+4%	+5%
500	-	-	-	-	-
1,000	-	-	-	-	474
1,500	-	-	-	726	563
2,000	-	-	-	826	621
2,500	-	-	-	900	662
3,000	-	-	1,364	958	692
3,500	-	-	1,458	1,003	716
4,000	-	-	1,539	1,041	735
4,500	-	-	1,607	1,071	750
5,000	-	-	1,667	1,098	763
6,000	-	2,903	1,765	1,139	783
7,000	-	3,119	1,842	1,171	798
8,000	-	3,303	1,905	1,196	809
9,000	-	3,462	1,957	1,216	808
10,000	-	3,600	2,000	1,233	826
15,000	-	4,091	2,143	1,286	849
20,000	-	4,390	2,222	1,314	861
25,000	11,842	4,592	2,273	1,331	869
50,000	15,517	5,056	2,381	1,368	884
100,000	18,367	5,325	2,439	1,387	892
→	22,500	5,625	2,500	1,406	900

ตารางที่ 18 Sample Size for Specified Confidence Limits and Precision When Sampling
Attributes in Percent

Sample Size for Specified Confidence Limits and Precision

When Sampling Attributes in Percent

A 2σ Confidence Interval ($\pi = 0.5$) ^{α}

Size of Population (N)	Sample Size (n) for Precision (e) of					
	+1%	+2%	+3%	+4%	+5%	+10%
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	316	94
2,000	-	-	714	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
$\rightarrow \infty$	1,000	2,500	1,111	625	400	100

α Formula for sample size when population proportion is π is

$$n_0 = \frac{Z^2 \pi(1 - \pi)N}{Z^2 \pi(1 - \pi) + Ne^2} n$$

This table assumes $\pi = 0.5$, $Z = 2$;

$$n = \frac{2^2 (0.5)^2 N}{2^2 (0.5)^2 + Ne^2} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

b In these cases the assumption of normal approximation is poor, and the formula does not apply.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวจารุรินทร์ กุลทนนท์
วัน เดือน ปี เกิด	30 เดือนสิงหาคม พุทธศักราช 2505
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4/2 ซอยชัยมงคล 1 ถ.ชัยมงคล ต.บางพระ อ.เมือง จ.ตราด 23000
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานประมง 5 ปฏิบัติหน้าที่ประมงอำเภอคลองใหญ่ และ ประมงอำเภอ กิ่งอำเภอเกาะกูด สำนักงานประมงจังหวัดตราด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ประกาศนียบัตรวิชาชีพเกษตรกรรม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเกษตรจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2533	อนุปริญญาวิทยาศาสตร (เทคโนโลยีการเกษตร) วิทยาลัยรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2538	วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการเกษตร) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2549	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์) มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี