

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	คะนอง ดวงแก้ว
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว
ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่”
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทาง
ระหว่างฝั่งปากคลองจิหลาดเกาะพีพี และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสาร
ท่องเที่ยว รวมถึงการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยวปาก
คลองจิหลาดเกาะพีพี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือ
ปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ
แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติเชิงอนุมาน t - test, One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด
เกาะพีพี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของท่าเทียบเรือ และลำดับสุดท้ายคือ
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว
ปากคลองจิหลาดเกาะพีพี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส ต่างกัน
มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05