

การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ – เกาะช้าง

จารุรินทร์ กุลทนต์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2549

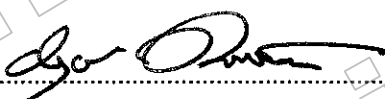
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

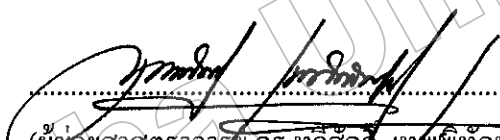
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ จารินทร์ กุลทนต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา)


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

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ 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 และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อโครงการสำรวจและศึกษานักท่องเที่ยวพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง ผู้วิจัยขอมอบความดีอุทิศผลบุญให้แก่คุณพ่อศักดิ์ ชัยสนามสวัสดิ์เกียรติ คุณแม่เหรียญ กุลทนนท์ และคุณสุทิน กุลทนนท์ (พี่ชาย)

จารุรินทร์ กุลทนนท์

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

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ/ เรือโดยสารท่องเที่ยว

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

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ของบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุคส์โฮมส์ จำกัด) ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว และเพื่อ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวว่ามีลักษณะอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 110 ราย ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้บริการในระดับดีทั้ง 2 บริษัท พึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 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	ฉ
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	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว.....	21
4	ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว....	22
5	ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว.....	23
6	ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ.....	24
7	ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้.....	25
8	ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
9	ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามช่วงอายุ.....	27
10	ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามประสบการณ์.....	28
11	ทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนสถานภาพของผู้ใช้บริการ 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	ขนาดของตัวอย่างประชากรของ 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