

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายสร้างรายได้และกระจายรายได้ให้แก่ประชาชน โดยใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยประมาณปีละ 12 ล้านคน สร้างรายได้เข้าประเทศกว่า 400,000 ล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตามการบริหารการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวอยู่อย่างไม่จำกัดที่มีคุณค่ามากมายหลากหลาย ทั้งอุทยานแห่งชาติ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะนั้น ยังขาดการบริหารการพัฒนาและการจัดการที่เป็นระบบสมัยใหม่ โดยเฉพาะการบริหารการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษอย่างบูรณาการแบบเบ็ดเสร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุรักษ์และฟื้นฟูธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การสร้างสรรค์บริการคุณภาพและผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความเป็นเลิศระดับโลกในพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

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 (ไม่ใช้ออกซิเจน) และการคัดแยกขยะที่เหมาะสมบนเกาะ ระบบน้ำประปา ดำเนินการพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำของพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้าง ฯ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางระหว่างฝั่งตราด เกาะช้าง และเกาะอื่น ๆ ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำให้สมบูรณ์มากขึ้น พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ให้เป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้เดินทางไปยังเกาะช้าง ตลอดจนการพัฒนาท่าเทียบเรือที่ใช้ข้ามไปยังเกาะช้างให้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

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

เกาะช้าง โดยเฉพาะในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การที่จะสามารถดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับปริมาณการเดินทางทางเรือโดยสารท่องเที่ยวไปยังเกาะช้าง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของเรือโดยสารทั้ง 2 บริษัทที่ให้บริการประจำเส้นทาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะมีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือตลอดจนเรือโดยสารให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

ปัญหาการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยวหรือไม่ 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 เพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวกของเรือ รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและบริภัณฑ์ซึ่งอยู่ภายในท่าเรือนั้น ท่าเทียบเรือเป็นทั้งสถานีต้นทางและสถานีปลายทางในการเดินทางโดยเรือโดยสารท่องเที่ยว ดังนั้นท่าเทียบเรือจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการให้บริการในส่วนภาคพื้นหรือที่เรียกว่า Terminal Service

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

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

5. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวที่มีต่อผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทั้งสองบริษัท

6. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ลักษณะสถานที่ ลานจอดรถ ห้องสุขา