

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

สภาพทั่วไปของการให้บริการเรือโดยสารในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง

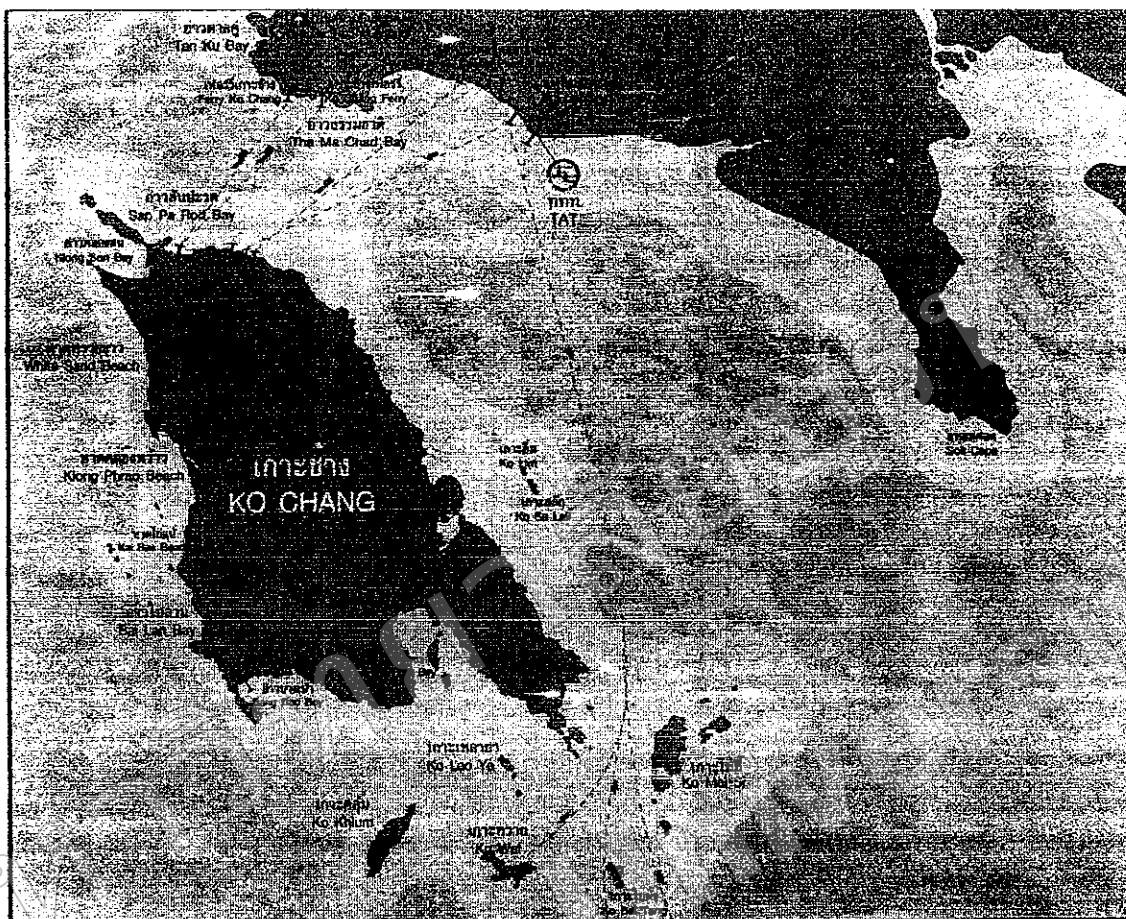
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทท่าเรือเฟอร์รี่เซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) ตั้งอยู่เลขที่ 185 หมู่ที่ 8 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปี 2537-2538 โดยการรวมหุ้นกัน ประกอบกิจการเรือเฟอร์รี่ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารและยานพาหนะจากฝั่งอำเภอแหลมงอบไปยังเกาะช้าง และจากฝั่งเกาะช้างมายังฝั่งอำเภอแหลมงอบด้วยเรือจำนวน 1 ลำ ต่อมาได้ขยายกิจการกระทั่งประสบความสำเร็จในการให้บริการด้วยเรือเฟอร์รี่ในปัจจุบันจำนวน 4 ลำ โดยท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่(บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) เป็นท่าเอกชนใช้เทียบเรือขนาดไม่เกิน 500 ตันกรอส เป็นของบริษัท ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่(บริษัท รุกส์โฮมส์ จำกัด) ซึ่งเป็นเจ้าของท่าเรือทั้งสองฝั่ง คือ (1) ฝั่งแหลมงอบ (ท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์เฟอร์รี่) ตั้งอยู่ระหว่างท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์ เนชั่นแนล บริเวณท่าเรือได้พัฒนาเป็นศูนย์การค้าและโรงแรมซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการก่อสร้างใกล้จะแล้วเสร็จ (2) ฝั่งเกาะช้าง (ท่าเรือคาบาน่า) บ้านด่านเก่า กิ่งอำเภอเกาะช้าง ใช้ในการรองรับการขนส่ง ด้วยเรือเฟอร์รี่ของบริษัท จำนวน 4 ลำ ขนาดประมาณ 100 ตันกรอส ให้บริการขนส่งผู้โดยสารได้คราวละ 180 คน และบรรทุกรถยนต์ โดยใช้เวลาเดินทาง 40 นาที มีการให้บริการวันละ 6 รอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 44 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เริ่มดำเนินกิจการปี 2541 เดิมชื่อบริษัทท่าเรือเฟอร์รี่เกาะช้าง จำกัด และบริษัทเกาะช้างเฟอร์รี่ จำกัด แต่เกิดความสับสนของผู้ใช้บริการเนื่องจากชื่อย่อคล้ายคลึงกัน เจ้าของผู้ประกอบการทั้งสองบริษัทจึงเห็นพ้องกันว่าควรจะรวมกิจการในลักษณะรวมหุ้นเพื่อดำเนินการร่วมกันซึ่งมีผู้ถือหุ้น จำนวน 10 ราย มีท่าเทียบเรือ จำนวน 2 ท่า ในอนาคตจะรวมเป็นท่าเดียวกัน ส่วนท่าเรือเดิมจะปรับเปลี่ยนเป็นกิจการมารีนาเพื่อให้บริการกับ

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 พร้อมทั้งชุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือกว้าง 40 – 100 เมตร ลึก 2 เมตร ปัจจุบัน กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้โอนให้กรมธนารักษ์เป็นผู้ดูแลและมอบให้ อบต.แหลมงอบ เป็นผู้บริหารจัดการท่าเรือดังกล่าว เมื่อก่อนนี้บริษัท เกาะช้างเฟอร์รี่ จำกัด ได้ใช้ท่าเรือแห่งนี้ในการให้บริการรับส่งผู้โดยสาร รถยนต์ และสินค้าไปยังเกาะช้าง (ท่าเทียบเรือบ้านด่านเก่า) ด้วยเรือ เฟอร์รี่ จำนวน 3 ลำ โดยใช้เวลาเดินทาง 45 นาที แต่เนื่องจากปัจจุบันบริษัทดังกล่าวได้ยกเลิกกิจการไปแล้ว จึงใช้เพื่อกิจกรรมด้านอื่น ๆ เท่านั้น

ข้อมูลเกี่ยวกับท่าเรือประมงแหลมงอบ เป็นท่าเรือของรัฐ ตั้งอยู่บริเวณแหลมงอบ เป็นสะพานคอนกรีตเสริมเหล็กยื่นไปในทะเลรูปตัวที มีความกว้างหน้าท่า 14 เมตร ยาว 42 เมตร ความลึกหน้าท่าเมื่อน้ำขึ้นเต็มที่ 4 เมตร และน้ำลงเต็มที่ 2 เมตร ท่าเรือแหลมงอบนี้ใช้เป็นท่าเทียบเรือประมงและลงเรือโดยสารซึ่งดัดแปลงจากเรือประมงที่ชาวบ้านเรียกเรือคือก่อก่อก เพื่อใช้เดินทางไปยังฝั่งเกาะช้าง โดยไปขึ้นที่ท่าเทียบเรือธารมะยม และ ท่าเทียบเรือด่านใหม่ ท่าเรือประมงแหลมงอบมีอายุการใช้งานมานานจนเกินขีดความสามารถ และมีสภาพชำรุดทรุดโทรม และปัจจุบันกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีกำลังพัฒนาท่าเรือใหม่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกแทนท่าเรือเดิมโดยก่อสร้างท่าเทียบเรือที่มีความกว้างหน้าท่า 14 เมตร ยาว 42 เมตร และสร้างทางเชื่อมฝั่งกับท่าเรือกว้าง 10.5 เมตร ยาว 392 เมตร



ภาพที่ 1 แผนที่เส้นทางการจราจรของเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชุม สุวดี และคณะ (2535) ได้ทำการวิจัย การขนส่งเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว ระหว่างเกาะช้างฝั่งทะเลในอ่าวไทยและทะเลอันดามัน พบว่าในปัจจุบันการขนส่งจากกรุงเทพฯสู่แหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเล 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 พบว่ายังไม่มีท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ แต่มักใช้กับท่าเทียบเรือประมง แม้ว่าจะมีท่าเทียบเรือที่ใช้อยู่มาก แต่มีสภาพไม่เหมาะแก่การท่องเที่ยว

เกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่พัฒนาแล้วมีที่พักแรมหลายระดับ ส่วนที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติมีที่พักแรมยังไม่ถึงมาตรฐาน เกาะแทบทุกแห่งมีปัญหาด้านสาธารณูปโภค

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึ้นน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

วรรณิภา อินทรวารี (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการครู ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ อายุ กล่าวคือข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนตัวแปรด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

อังคณา บุญสาม (2539) ศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรพิบูลมังสาหาร จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตรในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่าด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเป็นธรรมและด้านความน่าเชื่อถือศรัทธามีระดับทัศนคติในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ส่วนระดับความรู้เรื่องสหกรณ์ของสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสมาชิกเป็นสมาชิกรายได้จากการประกอบอาชีพ การเป็นกลุ่มสมาชิกกลุ่มสังคมอื่น เหตุผลของการสมัครเข้าเป็นสมาชิกและความรู้เรื่องสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตรส่วนการเป็นหนี้สินสหกรณ์และไม่เป็นหนี้สินสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์การเกษตร

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 ปีโตรเลียม เคมีภัณฑ์ 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 และประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความเพิกเฉยจากรายการ โทรศัพท์ที่จัดไว้บริการ

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

ศรัศกดิ์ แสงงาม (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสอบสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ: กรณีศึกษาสถานีตรวจสินค้า 5 (E) ฝ่ายตรวจสินค้านอกเขตท่าเรือ การรถไฟฯ ลาดกระบัง พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสอบสินค้าส่งออก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี ในด้านความเพียงพอของแบบฟอร์ม และเอกสาร และด้านแผนผังแสดงขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุง คือการจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการส่งออก พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับพอใช้ ยกเว้นประเด็นที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

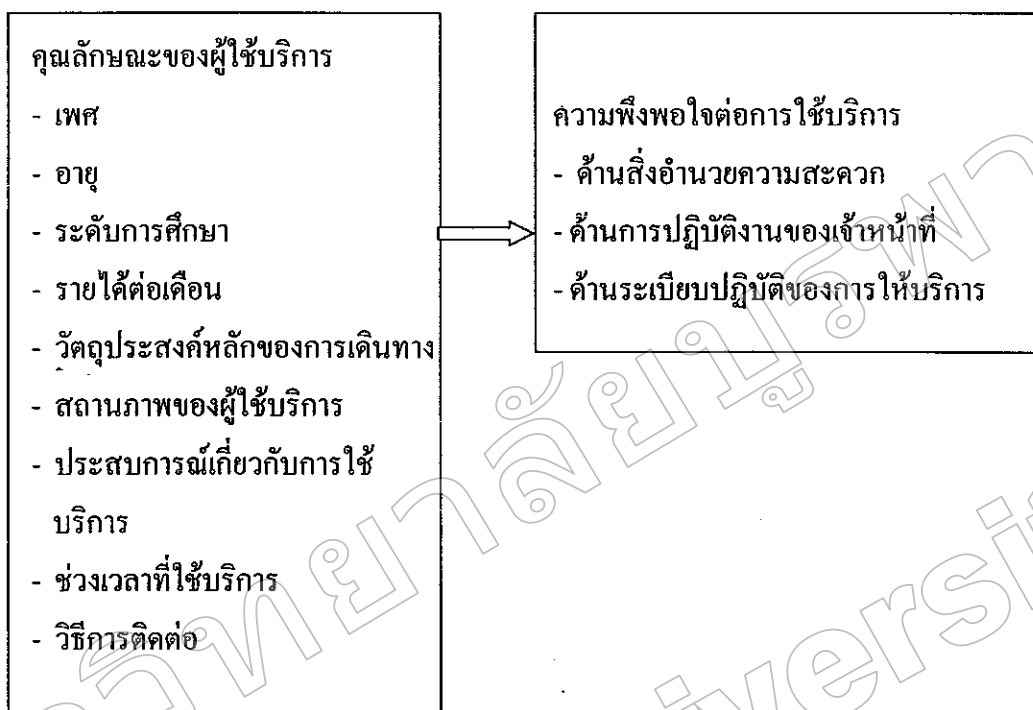
นฤมล บุญกิตติ (2546) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ: กรณีศึกษาบริษัท รีเจนท์ พอร์เวดจิ่ง เอ็กสเพรส จำกัด พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท รีเจนท์ พอร์เวดจิ่ง เอ็กสเพรส จำกัด มีความพึงพอใจต่อการชดเชยค่าเสียหายที่ยุติธรรมในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหายมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบ คือ สินค้าส่งไม่ทันตามกำหนด และความต้องการของลูกค้าคือ ความรวดเร็วในการขนส่ง สำหรับการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า และ ความปลอดภัยของสินค้า เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนความเหมาะสมของประเภทของสินค้า และการให้บริการของพนักงาน ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงขอเสนอกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

จากปริมาณการเดินทาง โดยเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างได้มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทำให้เกิดปัญหาการแออัดของผู้โดยสารและความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าเรือ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่จะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคตไม่ให้เกิดการหยุดชะงัก อันได้แก่การขยายตัวหรือการก่อสร้างท่าเรือ จำเป็นที่จะต้องทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนในการกำหนดปริมาณการเดินทางของนักท่องเที่ยว และทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว จึงเป็นแรงจูงใจให้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว