



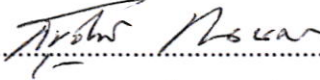
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางท่า  
เทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน  
Upgrading the Quality of Transportation Service to Marine Tourist Attractions along  
The Ao Chalong Pier–Coral Island Route in Phuket, to Accommodate Tourism within  
The ASEAN Economic Community

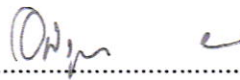
การค้นคว้าอิสระ  
ของ  
สุวิสุทธิ์ สุวณะสังข์

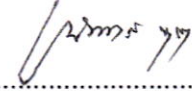
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์  
พุทธศักราช 2559

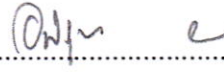
หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยาน  
ทางทะเล เส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเสด็จจังหวัดภูเก็ต  
เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน  
โดย สุวิสุทธิ์ สุวัฒน์สังข์  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
อาจารย์ที่ปรึกษา คร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว  
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2559

---

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ สุวิชิต์ ณ นคร)

  
..... กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

  
..... กรรมการ  
(ดร. ชนินท์ วิชชุดา)

  
..... ผู้อำนวยการหลักสูตร  
(ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

สุวิสุทธิ สุวัฒน์สังข์ (2559) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน

อาจารย์ที่ปรึกษาคร.อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต และความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะของนักท่องเที่ยว 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกลุ่มตัวอย่าง เป็น นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮจำนวน 370 คน และจำนวน 6 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสังเกต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี และระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสูงกว่าความคาดหวังทุกด้าน และยังพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง-เกาะเฮ จังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวแตกต่างกับความคาดหวังทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า นักท่องเที่ยวที่เพศ ภูมิลำเนาและประเภทนักท่องเที่ยวแตกต่างกันมีการรับรู้และความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุแตกต่างกันมีการรับรู้และความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับแนวทางการพัฒนา ควรมีการพัฒนาในด้านที่พัก กิจกรรมทางน้ำบนเกาะเฮ การบริการน้ำจืด รสชาติอาหาร และการประชาสัมพันธ์

## Abstract

The objectives of this research on the subject of upgrading the quality of transportation service to marine tourist attractions along the AoChalong Pier–Coral Island route in Phuket, to accommodate tourism within the ASEAN Economic Community were to 1) assess the quality of transportation service to marine tourist attractions along the AoChalong Pier–Coral Island route in Phuket, disparity in tourist's expectation and awareness of the service 2) compare expectation and awareness based upon tourists' personal factors 3) study the guidelines used to upgrade the existing transportation service. Samples included 370 tourists using the service and 6 informants on significant information. Instruments used to collect the data were a structured interview form and an information sheet based upon observation. Statistics used in this study included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test or one-way ANOVA, multiple comparison test using Scheffe'. The level of significance used was 0.05.

Outcome of the research indicated that the score on expectation was fair while the score on awareness was good. Furthermore, the score on quality of service was good. On the other hand, the scores on awareness exceed those of expectation in every aspect. Awareness of service on the part of tourists differed from expectation obtained from the service in every aspect at 0.05 level of significance. The study showed that tourists with different sexes, permanent residence and groups did not differ in their awareness and expectation while tourists with different age did differ in their awareness and expectation at the stated  $\alpha$ . Finally, upgrading the service called for better lodging, more water activities on Coral Island, free desalinated water service, tasty food and more public relation.