

ศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย

Potential of Laem Chabang Port Management for Promoting Thailand 's Cruise Tourism

สุรพร มุลกณี¹ไพฑูรย์ มนต์พานทอง²

Suraporn Mulkunee, Paithoon Monpanthong

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังเพื่อการท่องเที่ยวเรือสำราญ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมากับเรือสำราญและใช้บริการท่าเรือสำราญ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง รวมถึงมีการท่องเที่ยวบนฝั่ง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมมีระดับความสำคัญของความคาดหวังในระดับมากที่สุดและมาก และมีศักยภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านพบว่าปัจจัยของสภาพอากาศและทะเล มีศักยภาพผลการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พิธีการตรวจคนเข้าเมือง และการเดินทางเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ ส่วนศักยภาพผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ การเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่เมือง รองลงมาคือ การบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ การเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่แหล่งท่องเที่ยวตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดการท่าเรือ, การท่องเที่ยวเรือสำราญ, ท่าเรือแหลมฉบัง

¹ นักศึกษาคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² อาจารย์คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

This research aimed to evaluate potential of Laem Chabang port management for cruise tourism, employing quantitative research methodology. The data were collected by using questionnaire from 400 cruise passengers with purposive sampling from those who visited Laem Chabang port and experienced on shore excursion. Afterwards, data were analyzed by computer program employing related statistics which were mean, standard deviations and t-test. The result revealed that overall the level of importance was highest and high and overall of the performance was high. In each item founded weather and sea condition was the highest performance, followed by immigration formality and customs regulation process and connectivity with other major port. While the lowest potential of port management was accessibility from port to town, followed by Wi-Fi/internet/phone and accessibility from port to major attractions.

Keywords : Port Management, Cruise Tourism, Laem Chabang Port

บทนำ

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเรือสำราญเป็นรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่มีความนิยมมากขึ้น (Perucic, 2007) โดยเป็นการผสมผสานระหว่างการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมทั้งบนเรือและบนฝั่ง การบริการที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (2015) ปัจจุบันสำราญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว (Wang, Jung, Yeo, & Chou, 2014) จากข้อมูลของ Pacific Asia Travel Association (PATA, 2011) และ Cruise Lines International Association (CLIA, 2015) ระบุว่าภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีจำนวนนักท่องเที่ยวเรือสำราญเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 2.4 ในปี ค.ศ. 2010 เป็นร้อยละ 4.4 ในปี ค.ศ. 2014 ขณะที่ UNWTO (2016) ได้คาดการณ์ว่าในปี ค.ศ. 2030 จะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของภูมิภาคที่ทั้งด้านของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิทัศน์ วัฒนธรรมที่มีความแปลกใหม่แตกต่างจากเส้นทางเดินเรือสำราญของภูมิภาคอื่นๆ (Wang et al., 2014) ปัจจุบันเรือสำราญเข้ามาในตลาดเอเชียมากขึ้น (Sun et al., 2014) และสายการเดินทางเรือต่างๆ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์โดยเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้น เช่น กลุ่มวัยทำงานและกลุ่มครอบครัว (Perucic, 2007) มีกิจกรรมบนเรือ มีการสร้างเอกลักษณ์เพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมาย ขณะเดียวกันเรือสำราญมีขนาดใหญ่มากขึ้นสามารถรองรับผู้โดยสารได้มากขึ้นส่งผลให้ราคาของเรือสำราญถูกลง (Lekakou et al., 2009) ส่งผลให้ท่าเรือแวะพักในประเทศต่างๆ ต้องเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันเพื่อพัฒนาท่าเรือสำราญ โครงสร้างพื้นฐาน อาคารผู้โดยสาร (Sun et al., 2014) เพื่อรองรับเรือสำราญที่มีขนาดใหญ่และมีจำนวนมากขึ้น เนื่องจากท่าเรือเป็นปัจจัยหลักคัดเลือกเป็นท่าเรือหลักหรือท่าเรือแวะพัก (Sanz Blas & Carvajal-Trujillo, 2014) สำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย มีท่าเรือที่สามารถรองรับเรือสำราญได้ ประกอบด้วย ท่าเรือภูเก็ต ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือเกาะสมุย ท่าเรือคลองเตย และท่าเรือกระบี่ (CLIA, 2015) ซึ่งมีบทบาทหลักในการเป็นท่าเรือแวะพัก จากสถิติของ CLIA (2015; 2016)

เรือสำราญเข้าเทียบท่าเรือแหลมฉบังมากที่สุดในปี 2016 ถึงจำนวนทั้งหมด 116 ครั้ง ประกอบด้วยเรือแวะพักจำนวน 60 ครั้ง และเป็นท่าเรือซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดจำนวน 9 ครั้ง และค้างคืนจำนวน 47 ครั้ง เมื่อเทียบกับปี 2015 มีเรือสำราญเข้าเทียบลดลงเหลือเพียง 88 ครั้ง โดยท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหนึ่งที่มีศักยภาพของประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์ของท่าเรือแหลมฉบังซึ่งอยู่ชายฝั่งอ่าวไทยมีความได้เปรียบในการเชื่อมต่อกับท่าเรือของประเทศเวียดนาม ด้านตำแหน่งที่ตั้ง ระยะทางระหว่างท่าเรือแหลมฉบังห่างจากกรุงเทพมหานครเพียง 130 กิโลเมตร ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและหลากหลาย ในอดีตท่าเรือแหลมฉบังยังเคยมีบทบาทเป็นท่าเรือหลักแต่ด้วยข้อจำกัดของท่าเรือแหลมฉบังที่ยังคงประสบปัญหาด้านท่าเรือ (Monpanthong, 2015; จักรกฤษณ์ดวงพัศตรา, 2545; ชมัยพร วิเศษมงคล, 2558) ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ท่าเทียบเรือเพื่อรองรับเรือสำราญโดยเฉพาะ ความยาวของท่าเรือยังมีขนาดสั้นเกินไป ร่องน้ำและพื้นที่กลับเรือยังมีความตื้น อาคารผู้โดยสาร ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

จากความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเรือสำราญ ซึ่งปรากฏให้เห็นว่าการศึกษากิจการท่องเที่ยวเรือสำราญในประเทศไทยและการจัดการท่าเรือเพื่อรองรับเรือสำราญยังปรากฏน้อยมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย โดยผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาการจัดการท่าเรือเพื่อการท่องเที่ยวเรือสำราญเพื่อสร้างโอกาสและความสะดวกได้เปรียบทางการแข่งขันและเพื่อรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวเรือสำราญที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเรือสำราญให้กับประเทศไทยอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญ

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญ โดยรวบรวมตัวแปรต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 19 การศึกษา พบว่ามีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่าเรือที่สำคัญจำนวนทั้งหมด 35 องค์ประกอบ (ตารางที่ 1) จากนั้นจึงสรุปองค์ประกอบการจัดการท่าเรือและจัดหมวดหมู่ออกเป็นองค์ประกอบหลักจำนวน 8 กลุ่มและองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. คุณลักษณะของท่าเรือ คือลักษณะทางกายภาพของท่าเรือที่มีผลต่อการคัดเลือกท่าเรือ (Monpanthong & Choibamroong, 2015) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ ที่ตั้งของท่าเรือ การเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ สภาพอากาศและทะเล

2. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ ในการเลือกท่าเรือเพื่อเทียบท่าของสายการบินเรือนั้น ต้องพิจารณาถึงโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมาก และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความเป็นมาตรฐานสากล (Lekakou et al., 2009) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 4 ด้าน คือโครงสร้าง

พื้นฐานของท่าเรือ ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ และความสามารถของท่าเรือในการรองรับผู้โดยสาร

3. การให้บริการท่าเรือเพื่อการท่องเที่ยวต้องมีการจัดการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (Hull & Losekoot, 2011; Sanz Blas & Carvajal-Trujillo, 2014) เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและได้รับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว การบริการกระเป๋าสัมภาระ การจัดการการท่องเที่ยวบนฝั่ง บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ ร้านขายของที่ระลึก มัคคุเทศก์ และการสื่อสารของผู้ให้บริการ

4. นโยบายและการจัดการของท่าเรือสำราญ รวมถึงข้อกำหนดในการท่องเที่ยวมีผลต่อการสายการบินเรือในการกำหนดเส้นทางการเดินเรือ ซึ่งสายการบินเรือจะต้องดำเนินการภายใต้กรอบนโยบายและข้อกำหนดของประเทศนั้นๆ ทั้งนี้ นโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐและระดับท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการเจรจาข้อตกลงต่อรองกับเรือสำราญ เพื่อนำเสนอบริการอย่างมีศักยภาพและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ (Pallis et al., 2011; ไพฑูรย์ มนต์พานทอง, 2015) โดยประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้ พิธีการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร การจัดการความปลอดภัย แผนฉุกเฉิน และความสะอาดและสุขอนามัย

5. แหล่งท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบหลักในการดึงดูดสายการบินเรือสำราญและนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวยังท่าเรือของประเทศนั้นๆ (Chul-Ho et al., 2010) แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นเส้นทางของล่องเรือและเป็นจุดหมายปลายทางควรมีความหลากหลาย มีความน่าสนใจ และมีความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Ramkissoon & Nunkoo, 2011)

6. กิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัย ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มตลาดเป้าหมายของเรือสำราญมีความหลากหลายมากขึ้น สายการบินเรือปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นไปยังกลุ่มคนวัยทำงาน กลุ่มครอบครัวมากขึ้นให้ความสนใจในกับกิจกรรมที่สร้างประสบการณ์ที่ดี (Andriotis & Agiomirgianakis, 2010) ทั้งนี้ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าเสนอยังจุดหมายปลายทางควรมีความหลากหลาย มีความน่าสนใจ และมีความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว

7. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อ รวมถึงเส้นทางการท่องเที่ยวบนฝั่งต้องมีระบบคมนาคม ถนนและเส้นทางที่มีความสะดวกในการเดินทางจากท่าเรือเข้าสู่เมือง สูแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเรือสำราญสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก (Douglas & Douglas, 2004)

8. สิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง การท่องเที่ยวบนฝั่งไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆ แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหารภัตตาคาร แหล่งช้อปปิ้ง และการบริการขนส่งสาธารณะ รถแท็กซี่และรถประจำทาง เป็นต้น (Lekakou et al., 2009; Thureau et al., 2015)

ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรองค์ประกอบการจัดการท่าเรือจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษา	ปี	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือที่ใช้	การเก็บข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลการวิจัย
Chang, Liu, Park, and Ren (2016)	1	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Chen (2016)	2	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Mengsheng and Chelamang (2015)	3	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Thurau, Sellnow, Cao et al. and Lee (2015)	4	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Satta, Pawla, Renzo, and Ponzio (2015)	5	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Sun, Feng, and Guo (2014)	6	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Soni Bhas and Gavaiji ² Ngille (2014)	7	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Wang et al. (2014)	8	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
Demirtepe-Salar and Kocata-Cetin (2012)	9	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค
A. A. Piliis, Viscoris, De Longin, and Nollmann (2011)	10	ศึกษาผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ต่อพฤติกรรมการบริโภค	นักศึกษาในมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม	การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ใช้การวัดแบบ Likert Scale แบ่งมาตราการวัดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และได้กำหนดการประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือสำราญด้วยการวิเคราะห์ความสำคัญจากการวัดความคาดหวังที่มีต่อการจัดการท่าเรือ และผลการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยว และแปลความหมายของมาตราการวัดด้วยการคำนวณอันดับภาคขึ้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) คือ 4.21 – 5.00 หมายถึงมีระดับความสำคัญของความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจมากที่สุด 3.41 – 4.20 หมายถึงมีระดับความสำคัญของความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจมาก 2.61 – 3.40 หมายถึงมีระดับความสำคัญของความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจปานกลาง 1.81 – 2.60 หมายถึงมีระดับความสำคัญของความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจน้อย 1.00 – 1.80 หมายถึงมีระดับความสำคัญของความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล จากการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) ค่าที่ได้เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Tryout) จำนวน 30 คน และนำไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าเพื่อหาความเชื่อมั่น ผลการทดสอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที (t-test)

ผลการศึกษา

ในการประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานในมุมมองนักท่องเที่ยวเรือสำราญที่มีต่อการจัดการท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังเพื่อหาความแตกต่าง (Gap Analysis) จากตัวแปรองค์ประกอบการจัดการท่าเรือสำราญทั้ง 9 ด้าน แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2 และสามารถสรุปด้วยแผนภูมิเรดาร์ตามแต่ละด้านขององค์ประกอบการจัดการท่าเรือ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังโดยการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน

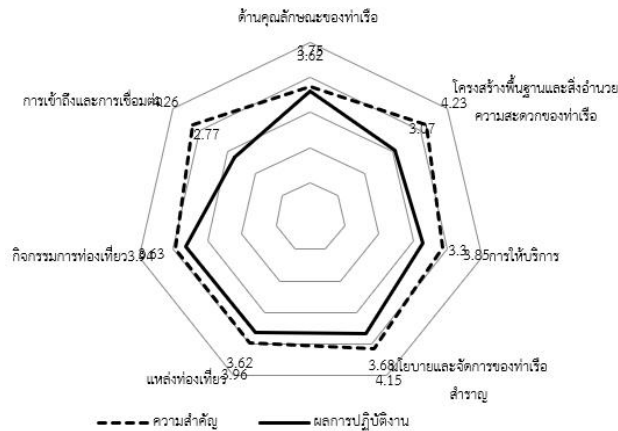
ศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบัง	ความสำคัญ (Importance)		ผลการปฏิบัติงาน (Performance)		ความแตกต่าง (Gap)		t	p-value
	ขั้ว	S.D.	ขั้ว	S.D.	ขั้ว	S.D.		
ด้านคุณลักษณะของท่าเรือ	3.75	0.180	3.62	0.257	0.130	0.220	1.020	0.415
1. ตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของท่าเรือ	3.87	1.129	3.50	1.173	0.368	1.371	5.345	0.000*
2. การเดินทางเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ	3.54	1.174	3.43	1.177	0.111	1.240	1.783	0.000*
3. สภาพอากาศและทะเล	3.83	1.103	3.91	1.118	-0.78	1.001	-1.555	0.000*
โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ	4.23	0.074	3.07	0.118	1.160	0.127	18.228	0.000*
1. โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ	4.30	0.798	3.23	1.075	1.065	1.140	18.637	0.000*
2. ระบบสาธารณูปโภคของท่าเรือ	4.15	0.926	3.08	1.178	1.076	1.300	16.437	0.000*
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ	4.29	0.775	2.95	1.212	1.343	1.343	20.304	0.000*
4. ความสามารถในการรองรับผู้โดยสารและเรือสำราญขนาดใหญ่	4.19	0.891	3.03	1.210	1.164	1.164	18.895	0.000*
การให้บริการ	3.85	0.194	3.30	0.427	0.550	0.505	0.075	0.018
1. ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว	3.90	1.088	2.86	1.299	1.041	1.617	12.775	0.000*
2. การบริการกระเป๋าสัมภาระ	3.54	1.273	3.33	1.205	0.204	1.254	2.361	0.019*
3. การบริการเจ้าหน้าที่ยวบนฝั่ง	4.02	1.112	3.81	1.126	0.212	1.020	4.117	0.000*
4. การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3.93	1.046	3.09	1.204	0.845	1.305	12.543	0.000*
5. การบริการอินเทอร์เน็ตฟรี	4.08	1.032	2.60	1.215	1.482	1.486	19.692	0.000*
6. ร้านขายของที่ระลึก	3.59	1.138	3.33	1.138	0.261	1.260	4.118	0.000*
7. การบริการของมีค่า	3.89	1.075	3.70	1.097	0.185	0.980	3.697	0.000*
8. ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ	3.84	1.066	3.67	0.996	0.166	0.973	3.353	0.000*
นโยบายและกฎระเบียบ	4.15	0.105	3.68	0.286	0.468	0.286	3.266	0.047
1. พิจารณาตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร	4.03	1.026	3.92	1.072	0.106	0.841	2.509	0.013*
2. การจัดการความปลอดภัย	4.22	0.974	3.80	1.104	0.422	0.959	8.781	0.000*
3. การให้ข้อมูลแผนฉุกเฉิน	4.06	1.074	3.27	1.102	0.797	1.235	12.481	0.000*
4. ความสะอาดและสุขอนามัย	4.25	0.979	3.71	1.102	0.540	0.977	11.032	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการประเมินศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบังโดยการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบัง	ความสำคัญ (Importance)		ผลการ ปฏิบัติงาน (Performance)		ความแตกต่าง (Gap)		t	p- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
แหล่งท่องเที่ยว	3.96	0.037	3.62	0.014	0.347	0.050	11.930	0.007
1. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	3.99	1.091	3.60	1.154	0.393	0.979	8.031	0.000*
2. ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.99	1.109	3.66	1.112	0.330	1.042	6.311	0.000*
3. ความมีเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว	3.93	1.131	3.64	1.123	0.296	1.067	5.519	0.000*
กิจกรรมการท่องเที่ยว	3.94	0.015	3.63	0.020	0.313	0.032	16.883	0.003*
1. ความหลากหลายของกิจกรรมการ ท่องเที่ยว	3.94	1.046	3.64	1.074	0.302	0.955	6.301	0.000*
2. ความน่าสนใจของกิจกรรมการ ท่องเที่ยว	3.95	1.044	3.66	1.039	0.287	0.971	5.893	0.000*
3. ความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมการ ท่องเที่ยว	3.96	1.064	3.61	1.077	0.347	1.1019	6.789	0.000*
การเข้าถึงและการเชื่อมต่อ	4.26	0.379	2.77	0.056	1.487	0.086	29.866	0.001*
1. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่ เมือง	4.30	0.820	2.72	1.195	1.581	1.269	24.890	0.000*
2. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ	4.21	0.885	2.76	1.135	1.476	1.297	22.735	0.000*
3. การเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยว	4.24	0.868	2.83	1.170	1.406	1.254	22.390	0.000*
สิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง	3.73	0.246	3.30	0.776	0.430	0.214	4.019	0.028
1. กัดตาดคาร	3.75	1.108	3.38	1.235	0.370	1.217	5.936	0.000*
2. แหล่งช้อปปิ้ง	3.78	1.032	3.34	1.159	0.437	1.188	7.255	0.000*
3. ที่พักรถยนต์	3.44	1.325	3.20	1.267	0.245	1.105	3.136	0.002*
4. แท็กซี่รถประจำทาง/บริการขนส่ง สาธารณะ	4.01	1.116	3.29	1.200	0.714	1.311	10.664	0.000*
รวม								
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05								

1. ภาพรวมศักยภาพการจัดการท่าเรือแหลมฉบัง พบว่านักท่องเที่ยวเรือสำราญให้ความสำคัญกับการเข้าถึงและการเชื่อมต่อ ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ ($\bar{X} = 4.23$) และนโยบายและการจัดการของท่าเรือสำราญ ($\bar{X} = 4.15$) ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ นโยบายและการจัดการของท่าเรือสำราญ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ กิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.15$) และผลการปฏิบัติงานพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เชื่อมต่อ ($\bar{X} = 2.77$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

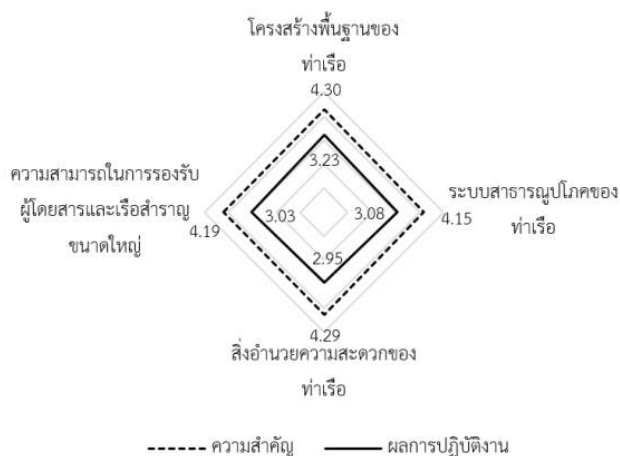
2. ด้านคุณลักษณะของท่าเรือ พบว่านักท่องเที่ยวเรือสำราญให้ความสำคัญกับตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของท่าเรือมากที่สุด ($\bar{x} = 3.87$) สภาพอากาศและทะเล ($\bar{x} = 3.82$) และการเดินทางเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ ($\bar{x} = 3.54$) ขณะที่ผลการปฏิบัติงานพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพอากาศและทะเล ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมาตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของท่าเรือมากที่สุด ($\bar{x} = 3.51$) และการเดินทางเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ ($\bar{x} = 3.43$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะของท่าเรือ

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญด้านโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ ($\bar{x} = 4.29$) ความสามารถในการรองรับผู้โดยสารและเรือสำราญขนาดใหญ่ ($\bar{x} = 4.19$) และระบบสาธารณูปโภคของท่าเรือ ($\bar{x} = 4.15$) ขณะที่ ผลการปฏิบัติงาน พบว่า โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.23$) รองลงมา ระบบสาธารณูปโภคของท่าเรือ ($\bar{x} = 3.08$) ความสามารถในการรองรับผู้โดยสารและเรือ

สำรายนขนาดใหญ่ ($\bar{x} = 3.08$) และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ ($\bar{x} = 2.95$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



ภาพที่ 3 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ

4. ด้านการให้บริการ พบว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การบริการอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ($\bar{x} = 4.08$) การบริการจัดนำเที่ยวบนฝั่ง ($\bar{x} = 4.02$) การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.93$) ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.91$) การบริการของมัคคุเทศก์ ($\bar{x} = 3.89$) ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.84$) ร้านขายของที่ระลึก ($\bar{x} = 3.59$) การบริการกระเป๋าสัมภาระ ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการบริการจัดนำเที่ยวบนฝั่ง ($\bar{x} = 3.81$) การบริการของมัคคุเทศก์ ($\bar{x} = 3.70$) ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.67$) ร้านขายของที่ระลึก และการบริการกระเป๋าสัมภาระ ($\bar{x} = 3.33$) การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.08$) ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว ($\bar{x} = 2.87$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการบริการอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ($\bar{x} = 2.60$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



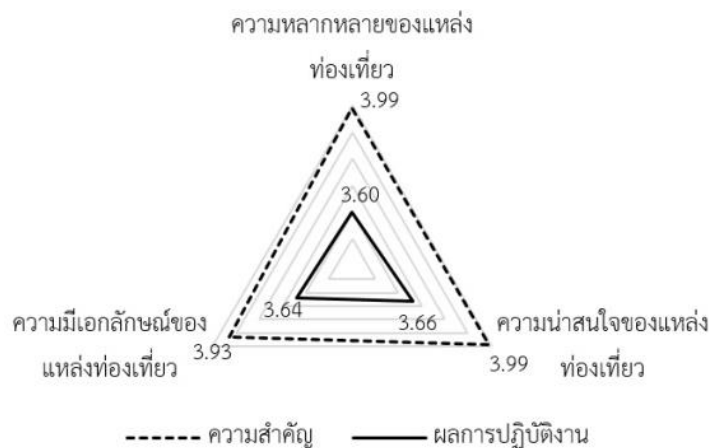
ภาพที่ 4 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

5. ด้านนโยบายและกฎระเบียบ พบว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสะอาดและสุขอนามัย ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา การจัดการความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.22$) การให้ข้อมูลแผนฉุกเฉิน ($\bar{X} = 4.07$) และพิธีการตรวจคนเข้าเมือง ($\bar{X} = 2.60$) ขณะที่ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พิธีการตรวจคนเข้าเมือง ($\bar{X} = 3.93$) การจัดการความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.80$) ความสะอาดและสุขอนามัย ($\bar{X} = 3.71$) และ การให้ข้อมูลแผนฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.27$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



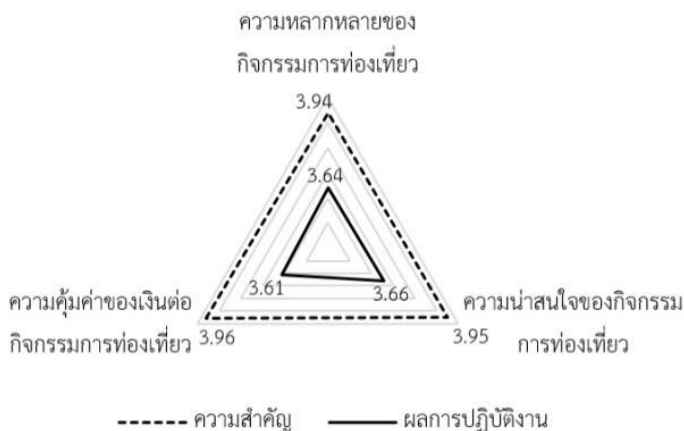
ภาพที่ 5 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านนโยบายและกฎระเบียบ

6. ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.99$) ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.98$) และความมีเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.92$) ขณะที่ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.64$) ความมีเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.62$) และความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



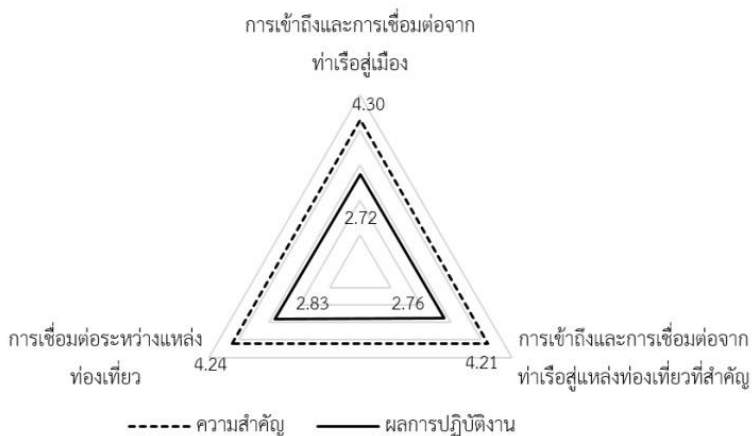
ภาพที่ 6 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านแหล่งท่องเที่ยว

7. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.94$) และความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.93$) ขณะที่ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.65$) ความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.63$) และความคุ้มค่าของเงินต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.61$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



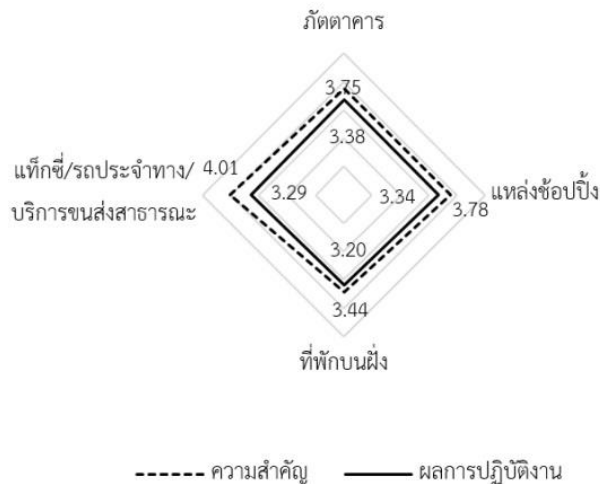
ภาพที่ 7 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

8. ด้านการเข้าถึงและการเชื่อมต่อ พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่เมืองโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$) การเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.24$) และการเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.23$) ขณะที่ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.83$) การเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.76$) และการเข้าถึงและการเชื่อมต่อจากท่าเรือสู่เมือง ($\bar{X} = 2.72$) แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



ภาพที่ 8 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านการเข้าถึงและการเชื่อมต่อ

9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ แท็กซี่/รถประจำทาง/บริการขนส่งสาธารณะโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือแหล่งช้อปปิ้ง ($\bar{X} = 3.77$) ภัตตาคาร ($\bar{X} = 3.74$) และที่พักบนฝั่ง ($\bar{X} = 3.41$) ขณะที่ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภัตตาคาร ($\bar{X} = 3.38$) แหล่งช้อปปิ้ง ($\bar{X} = 3.38$) แท็กซี่/รถประจำทางบริการขนส่งสาธารณะโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.29$) และที่พักบนฝั่ง ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ แสดงรายละเอียดตามแผนภูมิเรดาร์ ดังนี้



ภาพที่ 9 ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง

สรุปและอภิปรายผล

1. ด้านภาพรวมของการจัดการท่าเรือแหลมฉบัง ทั้ง 8 ด้าน พบว่านักท่องเที่ยวเรือสำราญให้ความสำคัญต่อดัชนีภาพการจัดการทุกด้านอยู่ในระดับสูงมากและสูง ในระดับสูงมากได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ และการเข้าถึงและการเชื่อมต่อ ในระดับสูง ในระดับสูงได้แก่ ด้านคุณลักษณะของท่าเรือ การให้บริการ นโยบายและการจัดการของท่าเรือสำราญ แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง แต่เมื่อนักท่องเที่ยวใช้บริการต่างๆ พบว่าผลของการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ท่าเรือแหลมฉบังต้องพัฒนาศักยภาพการจัดการท่าเรือเพื่อเป็นท่าเรือหลักในภูมิภาคเอเชีย

2. ด้านคุณลักษณะของท่าเรือ พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อดัชนีภาพการจัดการด้านดังกล่าวในระดับสูง และได้รับผลของการปฏิบัติงานระดับสูง โดยตำแหน่งที่ตั้งและการเดินทางเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ มีผลต่อสายการบินเรือสำราญในการเลือกเรือเพื่อแวะพักและกำหนดเส้นทางการเดินเรือ สอดคล้องกับกับการศึกษาของ Wang et al. (2014) ขณะที่ผลด้านสภาพอากาศและทะเลซึ่งเป็นปัจจัยในการเลือกภูมิภาคในการเดินเรือ สำหรับท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นภูมิภาคที่สามารถล่องเรือสำราญได้ตลอดทั้งปี (UNWTO, 2010) ซึ่งแตกต่างจากภูมิภาคอื่นๆ ที่ไม่สามารถล่องเรือได้ตลอดเนื่องจากสภาพอากาศและมรสุม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson (2012) ที่กล่าวว่าเรือสำราญจะเดินทางไปยังภูมิภาคที่มีสภาพอากาศ

อบอุ่นและมีสภาพทะเลที่สงบ รวมถึงจุดเด่นของท่าเรือแหลมฉบังที่สามารถเชื่อมต่อกับท่าเรือหรือจุดท่องเที่ยวอื่นๆ ที่น่าสนใจได้ง่าย

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือและความสามารถในการรองรับผู้โดยสารและเรือสำราญขนาดใหญ่ พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อศักยภาพการจัดการด้านนี้อยู่ในระดับสูง แต่ได้รับผลของการปฏิบัติงานต่ำ เป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสนใจอย่างเร่งด่วนซึ่งสอดคล้องกับชัยพร วิเศษมงคล (2558) ที่กล่าวว่า ประเทศไทยยังขาดความพร้อมของท่าเทียบเรือ ไม่มีท่าเทียบเรือที่ได้มาตรฐานที่สามารถรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่ได้ ประกอบกับสถานการณ์การท่องเที่ยวเรือสำราญในปัจจุบันที่เติบโตขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เรือสำราญที่ปรับขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเรือสำราญที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lekakou et al. (2009) และ Monpanthong and Choibamroong (2015) ที่แสดงให้เห็นว่าท่าเทียบเรือที่มีความลึกเพียงพอ อาคารผู้โดยสารที่มีความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานได้แก่ ร้านขายสินค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย

4. ด้านการให้บริการ ผลการศึกษาด้านการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังในแต่ละด้าน พบว่าด้านอินเตอร์เน็ต/โทรศัพท์ที่มีความสำคัญในระดับสูงและมีประสิทธิผลของปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำซึ่งจะต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงอย่างเร่งด่วน การให้บริการศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวมีความสำคัญกับนักท่องเที่ยว โดยการศึกษาของ Hull and Losekoot (2011) ที่ยืนยันว่าการขาดแคลนข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวเป็นข้อด้อยต่อการพัฒนาจัดการท่าเรือสำราญ ดังนั้นจึงควรพัฒนาศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอข้อมูลด้านการตลาด แหล่งท่องเที่ยว และควรพัฒนาการบริหารจัดการนันทนาการบนฝั่งที่เป็นเอกลักษณ์ โดยโปรแกรมการท่องเที่ยวบนฝั่งสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ แตกต่างจากเส้นทางการเดินเรือหรือท่าเรือแวะพักอื่นๆ (Sun et al., 2014) ขณะที่การบริการของมัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการสื่อสารหลากหลายภาษา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วย (Monpanthong, 2015) ทั้งนี้สอดคล้องกับ Hull and Losekoot (2011) และ Lekakou et al. (2009) ที่ยืนยันว่าการมีบริการที่หลากหลายเป็นหนึ่งในจุดแข็งของการเป็นจุดหมายปลายทางของการล่องเรือสำราญ และการศึกษาของ Yi, Day, and Cai (2014) ยังกล่าวว่าการจัดให้มีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำมาซึ่งความพึงพอใจ

5. ด้านนโยบายและกฎระเบียบ โดยพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร เป็นพิธีการที่นักท่องเที่ยวเรือสำราญทุกคนต้องผ่านขั้นตอนและพิธีดังกล่าว พบว่ามีความสำคัญและผลของการปฏิบัติงานในระดับสูง ทั้งนี้ขั้นตอนของการตรวจคนเข้าเมืองต้องมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อนเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อนักท่องเที่ยว (Monpanthong, 2015) ด้านการให้ข้อมูลแผนฉุกเฉินที่ควรให้ข้อมูลแผนฉุกเฉินกับนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันความเสี่ยงและเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้โดยทำเป็นคู่มือหรือติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวและผู้ใช้ท่าเรือ ทั้งนี้ Lois et al. (2004) กล่าวว่าความปลอดภัยเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวและสายการบินเรือให้

ความสำคัญมากโดยการรักษาความปลอดภัยด้วยระบบ International Ship and Port Facility Security (ISPS) ตามหลักสากล ด้านความสะอาดและสุขอนามัยทั้งพื้นที่บริเวณท่าเรือ อาคารผู้โดยสาร ห้องน้ำ แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหารต้องมีดูแลรักษาสุขอนามัย ควบคุมคุณภาพอาหาร น้ำดื่มตามมาตรฐานของสายการบินเรือ

6. ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่าเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเรือสำราญ และดึงดูดให้สายการบินเรือเลือกท่าเรือเพื่อกำหนดเส้นทางการเดินเรือ (Hull & Losekoot, 2011) โดยแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวเรือสำราญจะต้องสร้างความแตกต่าง สามารถสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ รวมถึงต้องมีความหลากหลาย มีความน่าสนใจ มีเอกลักษณ์ สอดคล้องกับ Wang et al. (2014) ระบุว่าแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกท่าเรือมากที่สุด และ Sanz Blas and Carvajal-Trujillo (2014) ยืนยันว่านักท่องเที่ยวรับรู้ภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทางซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีภาพลักษณ์เชิงบวก จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเรือสำราญ

7. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังจุดหมายปลายทางนั้นๆ โดยผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงการสร้างกิจกรรมที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว มีความน่าสนใจและมีความคุ้มค่าของเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Andriotis and Agiomirgianakis (2010) ที่ได้ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวบนฝั่งที่ท่าเรือ Heraklion ซึ่งยืนยันว่านักท่องเที่ยวเรือสำราญส่วนใหญ่สนใจกิจกรรมการท่องเที่ยวบนฝั่งเมื่อเรือสำราญเทียบท่า ทั้งนี้การท่องเที่ยวบนฝั่งมีข้อจำกัดด้านเวลา กิจกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวมากที่สุด

8. ด้านการเข้าถึงและเชื่อมต่อ พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับสูง แต่ได้รับผลของการปฏิบัติงานต่ำ จึงมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาโดยการจัดให้มีเส้นทางคมนาคม จัดระเบียบการจราจร มีระบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้เดินทางได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ Satta et al. (2015) ที่ยืนยันว่าการขนส่งภาคพื้นดินต้องพัฒนาการเชื่อมโยงระบบคมนาคมโดยการร่วมมือกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น รถแท็กซี่ รถประจำทาง บริษัทเช่ารถ และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555) ที่ได้อธิบายว่า การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้ ต้องมีความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย มีมาตรฐาน และมีจำนวนเพียงพอตามรูปแบบและความต้องการของนักท่องเที่ยว

9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยวขณะที่เดินทางท่องเที่ยวบนฝั่ง (Satta et al., 2015) ซึ่งประกอบด้วย ภัตตาคาร แหล่งช้อปปิ้ง ที่พักบนฝั่ง แท็กซี่ รถประจำทาง บริการขนส่งสาธารณะ เป็นปัจจัยที่ต้องพัฒนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเรือสำราญ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทยดังต่อไปนี้

1. ด้านการเข้าถึงและการเชื่อมต่อเพื่อการจัดการท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง ปรากฏเป็นช่องว่างที่กว้างที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ พัฒนาและปรับปรุงโดยการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้กระบวนการบริการการเข้าถึงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการบริการ

ขนส่งสาธารณะในรูปแบบของรถยนต์โดยสารประจำทางที่ให้บริการเป็นประจำในเส้นทางต่างๆ หรือจัดให้มีบริการรับ-ส่งจากท่าเรือไปยังจุดใดจุดหนึ่งที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการขนส่งอื่นๆ ได้

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือแหลมฉบัง จากการศึกษาพบว่า มีความจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากปัจจุบันท่าเรือแหลมฉบังมีท่าเทียบเรือสำราญและมีอาคารผู้โดยสารเพียงท่าเดียว ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของสายการบินเรือ โดยต้องเข้าเทียบท่ายังท่าอื่นๆ ซึ่งเป็นท่าเรือที่ใช้เพื่อขนส่งสินค้าเป็นหลักและไม่มีอาคารเพื่อรองรับผู้โดยสาร ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่มีความประทับใจและความพึงพอใจ ดังนั้น ท่าเรือแหลมฉบังควรพิจารณาให้มีท่าเทียบเรือเพื่อให้รองรับเรือสำราญโดยเฉพาะและมีอาคารผู้โดยสารเพิ่มขึ้นมากกว่า 1 ท่า เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มและสถานการณ์การท่องเที่ยวเรือสำราญในปัจจุบัน

3. ผลของการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญและต้องมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยการพัฒนาและจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการกับนักท่องเที่ยวเรือสำราญซึ่งอาจจำกัดช่วงเวลาให้บริการโดยไม่มีเสียค่าใช้จ่าย หรือจัดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตในบริการภายในอาคารผู้โดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้วย

4. สำหรับข้อเสนอในงานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในองค์ประกอบในการจัดการท่าเรือเพื่อการท่องเที่ยวเรือสำราญที่มีรายละเอียดในเชิงลึก และควรมีการศึกษาถึงความต้องการของสายการบินเรือแต่ละสายที่เข้าเทียบท่ายังท่าเรือต่างๆ ของประเทศไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลมีความหลากหลาย และมีความแม่นยำมากที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- Andriotis, K., & Agiomirgianakis, G. (2010). Cruise visitors' experience in a Mediterranean port of call. *International Journal of Tourism Research*, 12(4), 390-404.
- Bowen, C., Fidgeon, P., & Page, S. J. (2014). Maritime tourism and terrorism: customer perceptions of the potential terrorist threat to cruise shipping. *Current Issues in Tourism*, 17(7), 610-639.
- Chang, Y.-T., Liu, S.-M., Park, H., & Roh, Y. (2016). Cruise traveler satisfaction at a port of call. *Maritime Policy & Management*, 43(4), 483-494.
- Chen, C.-A. (2016). How can Taiwan create a niche in Asia's cruise tourism industry? *Tourism Management*, 55, 173-183.
- Chul-Ho, C., Byung-Il, K., & Jae-Hoon, H. (2010). A comparative analysis of the ports of Incheon and Shanghai: The cognitive service quality of ports, customer satisfaction, and post-behaviour. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(9), 919-930.
- CLIA. (2015). *Asia Cruise Trends*.
- CLIA. (2016). *Asia Cruise Trends*.

- Denktas-Sakar, G., & Karatas-Cetin, C. (2012). Port Sustainability and Stakeholder Management in Supply Chains: A Framework on Resource Dependence Theory. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 28(3), 301-319.
- Douglas, N., & Douglas, N. (2004). Cruise ship passenger spending patterns in Pacific island ports. *International Journal of Tourism Research*, 6(4), 251-261.
- Gibson, P. (2012). *Cruise Operations Management: Hospitality Perspectives*: Routledge.
- Hull, J. S., & Losekoot, E. (2011). Customer orientation of cruise destinations in Newfoundland and Labrador, Canada—exploring key issues for ports and the cruise lines. *Turizam: znanstveno-stručni časopis*, 60(1), 71-90.
- Lekakou, M. B., Pallis, A. A., & Vaggelas, G. K. (2009). Which homeport in Europe: The cruise industry's selection criteria. *Tourismos: An international multidisciplinary journal of tourism*, 4(4), 215-240.
- Lois, P., Wang, J., Wall, A., & Ruxton, T. (2004). Formal safety assessment of cruise ships. *Tourism Management*, 25(1), 93-109.
- Monpanthong, P. (2015). *Cruise Tourism Development within Thailand*: Tourism Authority of Thailand.
- Monpanthong, P., & Choibamroong, T. (2015). Performance of Phuket's Port of Call Management for Cruise Tourism: an Assessment of IPA Application. *WMS Journal of Management*, 4(1), 1-11.
- Pallis, A. A., Vitsounis, T. K., De Langen, P. W., & Notteboom, T. E. (2011). Port Economics, Policy and Management: Content Classification and Survey. *Transport Reviews*, 31(4), 445-471.
- Pallis, T. (2015). *Cruise Shipping and Urban Development*. University of Aegean.
- PATA. (2011). *The Cruise Industry in Asia and Pacific : Issues and Trends*.
- Perucic, D. (2007). THE IMPACT OF GLOBALIZATION ON SUPPLY AND DEMAND IN THE CRUISE INDUSTRY. *Tourism & Hospitality Management*, 13(3), 665-680.
- Ramkissoon, H., & Nunkoo, R. (2011). City Image and Perceived Tourism Impact: Evidence from Port Louis, Mauritius. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 12(2), 123-143.
- Sanz Blas, S., & Carvajal-Trujillo, E. (2014). Cruise passengers' experiences in a Mediterranean port of call. The case study of Valencia. *Ocean & Coastal Management*, 102, Part A, 307-316.
- Satta, G., Parola, F., Penco, L., & Persico, L. (2015). Word of mouth and satisfaction in cruise port destinations. *Tourism Geographies*, 17(1), 54-75.
- Sun, X., Feng, X., & Gauri, D. K. (2014). The cruise industry in China: Efforts, progress and challenges. *International Journal of Hospitality Management*, 42, 71-84.
- Thurau, B., Seekamp, E., Carver, A. D., & Lee, J. G. (2015). Should Cruise Ports Market Ecotourism? A Comparative Analysis of Passenger Spending Expectations within the Panama Canal Watershed. *International Journal of Tourism Research*, 17(1), 45-53.

- UNWTO. (2012). Cruise Tourism - Current Situation and Trends in Asia and the Pacific *Asia Pacific Newsletter* 28-31.
- UNWTO. (2016). *Sustainable Cruise Tourism Development Strategies*
- Wang, Y., Jung, K.-A., Yeo, G.-T., & Chou, C.-C. (2014). Selecting a cruise port of call location using the fuzzy-AHP method: A case study in East Asia. *Tourism Management*, 42, 262-270.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introduction analysis*. Harper & Row.
- Yi, S., Day, J., & Cai, L. A. (2014). Exploring Tourist Perceived Value: An Investigation of Asian Cruise Tourists' Travel Experience. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 15(1), 63-77.
- ไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2015). การท่องเที่ยวเรือสำราญ กับความท้าทายของประเทศไทย. *TAT Review Magazine* 1, 45-59.
- จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา. (2545). โครงการศึกษาเพื่อรองรับการท่องเที่ยวโดยเรือเดินสมุทรในประเทศไทย: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ชัยพร วิเศษมงคล. (2558). การท่องเที่ยวทางน้ำกับการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย. รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว, 2.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสนิสอาร์แอนด์ดี.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. นนทบุรี: เฟิร์นข้าหลวง พรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.