

Thailand's cruise port management in comparison with best practice ports

Paithoon Monpanthong¹ and Suraporn Mulkunee^{2,*}

Received: 10/02/2023, Revised: 24/03/2023, 16/06/2023, 28/06/2023, 18/07/2023, Accepted: 07/10/2023

Abstract

This research aimed to compare Thailand's potential port management for cruise tourism with best practice ports, Marina Bay Cruise Center, employing quantitative research methodology. The data were collected by using questionnaire from 450 cruise passengers with purposive sampling from those who visited Marina Bay Cruise Center, Laem Chabang port, Phuket port, and Samui 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 performance of port condition was low which port security, port terminal, and port infrastructure was low. In terms of port service founded overall performance was low which timeliness of service as low and service quality of staffs, immigration formality was moderate accordingly. Therefore, the research results can be used to improve port infrastructure and facilities and enhancing the quality of port safety, etc.

Keyword: Port Management; Cruise tourism; Thailand port

¹ Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration

² School of Tourism and Services, University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author, Email: surapornmul@gmail.com

การเปรียบเทียบการจัดการท่าเรือสำหรับเรือสำราญของประเทศไทยกับท่าเรือที่ได้

มาตรฐานสากล

ไพฑูรย์ มนต์พานทอง¹ และ สุรพร มุลกุณี^{2,*}

Received: 10/02/2023, Revised: 24/03/2023, 16/06/2023, 28/06/2023, 18/07/2023, Accepted: 07/10/2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการจัดการท่าเรือหลักของประเทศไทยกับท่าเรือที่ได้มาตรฐานสากลซึ่งคือท่าเรือมารีน่าเบย์ ครูซเซ้นเตอร์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมากับเรือสำราญและใช้บริการท่าเรือสำราญ ณ ท่าเรือ มารีน่าเบย์ ครูซเซ้นเตอร์ และท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือภูเก็ต ท่าเรือสมุยที่มีการท่องเที่ยวบนฝั่งจำนวน 450 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า T-test ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านท่าเรือ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยแยกรายประเด็นย่อยของด้านท่าเรือ พบว่า ด้านความปลอดภัยของท่าเรือ อาคารผู้โดยสาร และ โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ อยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ด้านการบริการของท่าเรือ เปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ การบริการของท่าเรือ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย และคุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านพิธีการเข้าเมืองอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือและสิ่งอำนวยความสะดวก ยกกระดับคุณภาพด้านความปลอดภัยของท่าเรือ เป็นต้น

คำสำคัญ: การจัดการท่าเรือ; การท่องเที่ยวเรือสำราญ; ท่าเรือประเทศไทย

¹ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

* ผู้ประพันธ์บทความ, ติดต่ออีเมล surapommul@gmail.com

ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเรือสำราญได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก โดยมีอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวเรือสำราญอย่างต่อเนื่องในทุกภูมิภาคของโลก และมีคาดการณ์ว่าจำนวนจะเพิ่มขึ้นเป็น 32 ล้านคนในปี ค.ศ. 2027 (CLIA, 2020) จากจำนวนนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ญี่ปุ่น อินเดีย ให้ความสนใจในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยเรือสำราญมากขึ้น นอกจากนั้นการท่องเที่ยวเรือสำราญยังสร้างรายได้ให้กับสถานที่ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางเป็นจำนวนมาก ทั้งรายได้ทางตรงและรายได้ทางอ้อมซึ่งเป็นผลกระทบที่มีการกระจายรายได้ไปในหลากหลายกลุ่มขณะที่การท่องเที่ยวเรือสำราญเติบโตขึ้นสายการบินเรือได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และขยายกลุ่มเป้าหมายของการท่องเที่ยวเรือสำราญไปยังกลุ่มอื่นๆ ที่มีความหลากหลายมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มคนวัยทำงาน สายการบินเรือจึงปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่มีความต้องการและพฤติกรรมที่ต่างกัน ด้วยการเปลี่ยนแปลงของสายการบินเรือและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลต่อการคัดเลือกท่าเรือให้เหมาะสมคุ้มค่า น่าสนใจ และสามารถดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้ตัดสินใจเลือกเดินทางท่าเรือจำเป็นต้องมีความพร้อมเพื่อรองรับเพื่อส่งมอบความสะดวกสบายและความปลอดภัยให้กับทั้งสายการบินเรือและนักท่องเที่ยวเรือสำราญ ทั้งขนาดของท่าเรือ โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคที่จำเป็น ความลึกของร่องน้ำ ที่ตั้งความปลอดภัย เป็นต้น (Monpanthong, 2018)

ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความน่าสนใจในการเป็นจุดหมายปลายทางให้กับเรือสำราญทั้งท่าเลที่ตั้ง สภาพอากาศที่สามารถล่องเรือได้ทั้งปี สินค้าทางการท่องเที่ยวแต่ละท่าเรือมีความหลากหลายระยะทางระหว่างแต่ละท่าเรือไม่ไกล มีความคุ้มค่าเงิน เป็นต้น ส่งผลให้สายการบินเรือนิยมนำเรือเข้ามาล่องในภูมิภาคนี้ หากแต่การท่องเที่ยวเรือสำราญยังมีข้อจำกัดหลากหลายประเด็น (Chen, 2016; Yi, Day & Cai, 2014) ซึ่งมีเพียงท่าเรือของประเทศสิงคโปร์ที่ได้มาตรฐานในการรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่ได้ในขณะที่หลายประเทศในภูมิภาคเอเชียมีการพัฒนาท่าเรือและองค์ประกอบอื่นๆ เพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน โดยเน้นการพัฒนาสิ่งที่เป็นแรงจูงใจเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาท่าเทียบเรือ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารผู้โดยสาร โดยประเทศจีน ประเทศเกาหลี ประเทศญี่ปุ่น รวมถึงฮ่องกง ได้พัฒนาตัวท่าเรือและพร้อมให้บริการเรือสำราญ ส่งผลให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีจำนวนเรือสำราญเข้าไปถึงท่าเรือเหล่านั้นเป็นจำนวนมาก ในส่วนของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งมีข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการเติบโตของการท่องเที่ยวเรือสำราญคือตัวท่าเรือ เนื่องจากท่าเรือส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในการรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่ โดยเฉพาะท่าเรือในประเทศไทย (Monpanthong, 2018) ทั้งนี้การศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับท่าเรือที่ได้

มาตรฐานโดยเฉพาะ ท่าเรือมาริน่า เบย์ ครุซ เซ็นเตอร์ เป็นท่าเทียบเรือสำราญแห่งใหม่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ใหญ่และทันสมัยที่สุด รวมทั้งสามารถรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่ที่สุดในโลกได้ และด้วยทำเลที่ตั้ง เป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จของสิงคโปร์ประกอบกับโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่มีไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว จึงทำให้ท่าเทียบเรือแห่งนี้ประสบความสำเร็จและยังสามารถยกระดับสถานะของประเทศสิงคโปร์ให้กลายเป็นศูนย์กลางการเดินทางในภูมิภาคเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยเรือสำราญที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอีกด้วย

สำหรับประเทศไทยมีท่าเรือที่ให้บริการการท่องเที่ยวเรือสำราญ 4 ท่าเรือ ได้แก่ ท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ท่าเรือคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ท่าเรือเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และท่าเรือภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยท่าเรือของจังหวัดภูเก็ตมีหลายท่าเรือที่ให้บริการเรือสำราญ ได้แก่ ท่าเรือน้ำลึก อ่าวมะขาม ท่าเรือชั่วคราวอ่าวป่าตอง และท่าเรือชั่วคราวหาดกะหลิม โดยท่าเรือชั่วคราวจะให้บริการเรือสำราญขนาดใหญ่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (พฤศจิกายน-เมษายน) ทั้งนี้ท่าเรือแต่ละท่าเรือยังคงมีข้อจำกัดในการรองรับการท่องเที่ยวเรือสำราญ เช่น ตัวท่าเรือ โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณท่าเรือ เป็นต้น โดยสถานการณ์การเติบโตของการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทยในแต่ละปีพบว่าตัวเลขนักท่องเที่ยวยังมีความผันผวนไม่แน่นอน (CLIA, 2016) ในขณะที่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในทุกปีโดย CLIA (2020) รายงานว่าในปีค.ศ. 2017 ปริมาณผู้โดยสารเรือสำราญเพิ่มขึ้นเป็น 4.05 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 39 ในเรื่องของจำนวนเรือสำราญ และในปี ค.ศ.2018 มีเรือสำราญจอดเทียบท่าที่ท่าเรือเอเชียมากถึง 7,169 ลำ แต่ท่าเรือของประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างปี ค.ศ. 2013 ถึง 2020แสดงให้เห็นว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทยมีการลดลงในปี ค.ศ. 2016 และเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในปี ค.ศ. 2017 ซึ่งสะท้อนให้เห็นกลไกการจัดการที่ยังมีข้อจำกัดและต้องการการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่อัตราการเติบโตของปี ค.ศ. 2020 อัตราการเทียบท่าลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด

ทั้งนี้ จากการรายงานของสมาคมเรือสำราญนานาชาติ ในปี ค.ศ.2014-2017 พบว่ามีการเติบโตของเรือสำราญที่เข้ามาเทียบท่าในประเทศไทยในปี ค.ศ. 2015 เพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2014 ถึงจำนวน 79 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.6 แต่ในปี ค.ศ. 2016 กลับมีจำนวนเรือสำราญที่เข้ามาเทียบท่าในประเทศไทยลดลงจำนวน 83 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 22.2 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบเรือสำราญที่เข้ามาเทียบท่าในประเทศไทยในปี ค.ศ. 2016 กับปี ค.ศ. 2017 พบว่า การเติบโตของเรือสำราญที่เข้ามาเทียบท่าในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นจำนวน 218 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 74.9 และลดลงอีกครั้งในปี ค.ศ. 2020

ซึ่งมีเรือเข้าเทียบท่าเพียง 142 ครั้ง จากการเติบโตดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประเทศไทยมีศักยภาพในการในการรองรับนักท่องเที่ยวเรือสำราญมากถึง 624,000 คน รวมทั้งการท่องเที่ยวเรือสำราญยังสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากถึง 3.5 พันล้านบาท โดยมีท่าเรือภูเก็ตและท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหลักในการแวะพักเรือสำราญของประเทศไทย (CLIA, 2020)

ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการท่าเรือสำราญของประเทศไทย โดยเน้นการเปรียบเทียบกับท่าเรือที่ได้มาตรฐานเพื่อหาช่องว่างหรือประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้รับทุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ งบประมาณประจำปี 2562 ผลจากการศึกษาสามารถนำมาพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญ และเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างโอกาสในการแข่งขัน ศึกษาในหลากหลายมิติ เพื่อให้เห็นประเด็นที่ครบถ้วนเพื่อให้ได้ผลการศึกษาในการนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเรือสำราญต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบการจัดการท่าเรือหลักของประเทศไทยกับเกณฑ์ท่าเรือที่ได้มาตรฐานสากล

ทบทวนวรรณกรรม

1. องค์ประกอบของการจัดการท่าเรือ

ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าองค์ประกอบของการจัดการท่าเรือที่หลากหลายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่าเรือที่สำคัญ จึงทำการสรุปและจัดหมวดหมู่ออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

1.1 คุณลักษณะของท่าเรือ (Port characteristic) คุณลักษณะของท่าเรือ คือลักษณะทางกายภาพของท่าเรือที่มีผลต่อการเลือกท่าเรือของสายการบินเรือสำราญ การเชื่อมต่อกับท่าเรืออื่นๆ สภาพอากาศและทะเล (Monpanthong, 2018)

1.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ (Port infrastructure and port facilities) การท่องเที่ยวเรือสำราญในการเลือกท่าเรือเพื่อเทียบท่าของสายการบินเรือสำราญนั้น ต้องพิจารณาถึงโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความเป็นมาตรฐานสากลซึ่งเป็นส่วนที่ส่งผลต่อความสำเร็จของท่าเรือมีตัวแปรย่อย 5 ด้าน คือโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือระบบสาธารณูปโภค

สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ ความสามารถของท่าเรือในการรองรับผู้โดยสาร แนวโน้มสถานการณ์การเติบโตของการท่องเที่ยวเรือสำราญที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อท่าเรือที่จะต้องสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางมากับเรือในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น (Lekakou et al., 2009; Satta et al., 2015)

1.3 การให้บริการ (Services) การจัดการท่าเรือเพื่อการท่องเที่ยวต้องมีการจัดการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำมาซึ่งความพึงพอใจ การให้บริการของท่าเรือ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยจำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว การบริการกระเป๋าสัมภาระ การจัดการการท่องเที่ยวบนฝั่ง บริการแลกเปลี่ยนเงิน บริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ ร้านขายของที่ระลึก มัคคุเทศก์ และการสื่อสารของผู้ให้บริการ (Sanz Blas & Carvajal-Trujillo, 2014)

1.4 นโยบายและจัดการของท่าเรือสำราญ (Port policy and management) สายการเดินเรือจะต้องดำเนินการภายใต้กรอบนโยบายและข้อกำหนดของประเทศนั้นๆ ทั้งนี้นโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐและระดับท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการเจรจาข้อตกลงต่อรองกับเรือสำราญการส่วนของจัดการของท่าเรือหมายถึง การดำเนินการ การกำหนดทิศทางการจัดการการท่องเที่ยวเรือสำราญซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหลากหลายภาคส่วน และการนำเสนอบริการกับสายการเดินเรืออย่างมีประสิทธิภาพ และนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยองค์ประกอบการจัดการท่าเรือประกอบด้วยตัวแปรย่อย (A. A. Pallis et al., 2011) ได้แก่ พิธีการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร การจัดการความปลอดภัย แผนฉุกเฉิน ความสะอาด และสุขอนามัย

1.5 แหล่งท่องเที่ยว (Tourism attraction) แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบหลักในการดึงดูดสายการเดินเรือสำราญให้เข้าเทียบท่ายังท่าเรือของประเทศนั้นๆ ในขณะที่แหล่งท่องเที่ยวก็เป็นส่วนดึงดูดผู้โดยสารในการเดินทางท่องเที่ยวด้วย แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นเส้นทางของล่องเรือและเป็นจุดหมายปลายทางของเรือสำราญควรมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Ramkissoon & Nunkoo, 2011; Chen & Nijkamp, 2018)

1.6 กิจกรรมการท่องเที่ยว (Tourism activities) กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัย ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มตลาดเป้าหมายของเรือสำราญมีความหลากหลายมากขึ้น สายการเดินเรือปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ทางการตลาดที่เน้นไปยังกลุ่มคนวัยทำงาน กลุ่มครอบครัว และกลุ่มที่มีฐานะชนชั้นกลางมากขึ้น

ผู้โดยสารเรือที่เดินทางกับเรือสำราญในกลุ่มวัยกลางคนและผู้สูงวัยให้ความสนใจกับกิจกรรมทางวัฒนธรรม และกิจกรรมที่สร้างประสบการณ์ที่ดี (Andriotis & Agiomirgianakis, 2010; Monpanthong, 2018)

1.7 การเข้าถึงและการเชื่อมต่อ (Accessibility and connection) การเข้าถึงหรือการเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเส้นทางการท่องเที่ยวบนฝั่งต้องมีระบบคมนาคม มีถนน และเส้นทางที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ มีความสะดวกในการเดินทางจากท่าเรือเข้าสู่เมือง หรือมีความสะดวกในการเดินทางจากท่าเรือสู่แหล่งท่องเที่ยว รวมถึงความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งกับอีกแหล่งท่องเที่ยวหนึ่ง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเรือสำราญสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก (Douglas & Douglas, 2004)

1.8 สิ่งอำนวยความสะดวกบนฝั่ง (Amenity) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ระบบโทรคมนาคม การคมนาคมขนส่ง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร ภัตตาคาร แหล่งช้อปปิ้ง ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศบนฝั่ง ห้องสุขา ที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งการบริการขนส่งสาธารณะ รถแท็กซี่ และรถประจำทาง เป็นต้น (Lekakou et al., 2009; Thurau et al., 2015)

2. รูปแบบการบริหารจัดการท่าเรือสำราญที่มีประสิทธิภาพ (Best practice)

จากบทบาทของท่าเรือสำราญ องค์ประกอบของการจัดการการท่องเที่ยวเรือสำราญ และรูปแบบโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือสำราญ มีความสำคัญในการศึกษาพัฒนาการจัดการท่าเรือสำราญในการนำเรือมาเทียบท่าและรองรับผู้โดยสาร ความสามารถในการรองรับเรือสำราญที่มีขนาดใหญ่ ท่าเลที่ตั้ง ระดับน้ำลึก โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค และระบบการคมนาคมขนส่งการเข้าถึงต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นจึงได้มีการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่าเรือสำราญที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ท่าเรือมารีน่าเบย์ ครุซเซ็นเตอร์ (Marina Bay Cruise Center)

เมื่อกล่าวถึงเส้นทางการท่องเที่ยวเรือสำราญที่สำคัญของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศเดียวในภูมิภาคนี้ที่มีท่าเทียบเรือสำราญที่ใหญ่และทันสมัยคือท่าเรือมารีน่า เบย์ครุซ เซ็นเตอร์ (Marina Bay Cruise Center) ประเทศสิงคโปร์ โดยเปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ. 2555 ด้วยงบการก่อสร้าง 500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งตั้งอยู่ทางด้านใต้ของอ่าวมารีน่า นับว่าเป็นท่าเทียบเรือสำราญแห่งใหม่ที่มีขนาดใหญ่อันดับ 2 ของประเทศและสามารถรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่ที่สุดในโลกได้ และด้วยท่าเลที่ตั้ง เป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จของสิงคโปร์ประกอบกับโครงสร้างพื้นฐานและ

สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่มีไว้บริการ นอกจากนี้ท่าเรือแห่งนี้ยังเป็นการยกระดับสถานะของประเทศสิงคโปร์ให้กลายเป็นศูนย์กลางการเดินทางเรือในภูมิภาค ท่าเรือแห่งนี้จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยเรือสำราญที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอีกด้วย (Singapore MBCC, 2015) นอกจากนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของท่าเรือมารีนาเบย์ ครุซเซ็นเตอร์ สามารถสรุปได้ 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้ 1) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับที่มีมาตรฐานและทันสมัยเพื่อใช้ในการรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่และการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวเรือสำราญที่เพิ่มมากขึ้น 2) คุณภาพการบริการของท่าเรือที่ดีเยี่ยม โดยยุทธศาสตร์ที่ตั้งของท่าเรืออยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ และมีเส้นทางคมนาคมในการเชื่อมโยงที่สะดวกสบาย จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ท่าเรือสำราญแห่งนี้มีจุดเด่นและดึงดูดนักท่องเที่ยวสำราญ 3) ประเทศสิงคโปร์เป็นศูนย์กลางของการขนส่งทางทะเล รวมทั้งเป็นจุดหมายปลายทาง และเส้นทางท่าเรือสำราญที่สามารถดึงดูดความสนใจของสายการเดินทางและนักท่องเที่ยวเรือสำราญได้เป็นอย่างดี จากกรณีศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่าเรือที่มีประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือตัวอาคารผู้โดยสารจะมีขนาดที่กว้างขวางและทันสมัยซึ่งตัวอาคารไม่ได้มีไว้รองรับผู้โดยสารขึ้นและลงเรือสำราญเท่านั้น ภายในตัวอาคารยังมีพื้นที่ใช้สอยสำหรับไว้สำหรับจัดงานต่างๆ ได้อีกด้วยซึ่งถือว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้เกิดรายได้และสามารถดึงดูดลูกค้าทั้งภายในและภายนอกมาเลือกใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีท่าเรืออื่นๆ ที่เป็นท่าเรือ เช่น ท่าเรือไมอามีซึ่งเป็นหนึ่งของท่าเรือสำราญระดับโลก เพราะเป็นท่าเรือที่นักท่องเที่ยวเรือสำราญใช้บริการมากที่สุดในโลก โดยท่าเรือไมอามีนั้นสามารถรองรับเรือสำราญต่างๆ และหลากหลายกลุ่มลูกค้า ตั้งแต่กลุ่มครอบครัวไปถึงกลุ่มลูกค้าที่ค้องการความหรูหรา ซึ่งถือได้ว่าเป็นท่าเรือที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่มีความทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งของโลกด้วย และยังมีโครงการลงทุนในด้านการพัฒนาปรับปรุงท่าเรืออย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับเรือสำราญรุ่นใหม่ ๆ ที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมถึงท่าเรือบาเซโลน่า ครุซ ถือว่าเป็นท่าเรือสำคัญของประเทศสเปน โดยท่าเรือบาเซโลน่า เป็นผู้นำด้านผู้ให้บริการด้านท่าเทียบเรือในแถบทวีปยุโรป และเป็นฐานของเมดิเตอร์เรเนียน อีกทั้งยังเป็นผู้นำในเรื่องความปลอดภัย และด้านโลจิสติกส์สำหรับการจราจรเรือสำราญ รวมทั้งท่าเรือยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเรือสำราญ อาทิเช่น สถานที่แลกเปลี่ยนเงินตรา ร้านค้าปลอดภาษี ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหาร รถรับ-ส่งเข้าไปยังตัวเมือง และคิวรถแท็กซี่ เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษามาตรฐานของท่าเรือสำราญจากกรณีศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่าเรือที่มีประสิทธิภาพ (Best practice) พร้อมทั้งองค์ประกอบการจัดการท่าเรือซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ที่มี

ส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเรือสำราญควรให้ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่เดินโดยเรือสำราญที่ใช้บริการท่าเรือสำราญ ณ ท่าเรือภูเก็ตท่าเรือสมุย และท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 450 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมากับเรือสำราญแวะพักท่าเรือสิงคโปร์ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือภูเก็ต และท่าเรือสมุย และมีการท่องเที่ยวบนฝั่งเท่านั้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ใช้การวัดแบบ Likert scale เลือกใช้การวัดแบบ Likert Scale เนื่องจากมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่สูงกว่ามาตรวัดค่าแบบอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งระดับมาตราการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 หมายถึง มีความสำคัญ/มีประสิทธิภาพสูงสุด 4 หมายถึงมีความสำคัญ/มีประสิทธิภาพสูง 3 หมายถึงมีความสำคัญ/มีประสิทธิภาพปานกลาง 2 หมายถึง มีความสำคัญ/มีประสิทธิภาพน้อย และ 1 หมายถึงมีความสำคัญ/มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล จากการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเรือสำราญ มีประสบการณ์การทำงานด้านเรือสำราญมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน และนักวิชาการด้านเรือสำราญ จำนวน 1 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) ค่าที่ได้เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Tryout) จำนวน 30 คน และนำไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ผลการทดสอบแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยนำเสนอด้วยแผนภูมิเรดาร์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างท่าเรือสำราญของประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์

ผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ โดยเปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ เจาะในด้านท่าเรือจากการศึกษาวิจัยด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารเรือสำราญชาวต่างชาติ ที่เดินทางมากับเรือสำราญในเส้นทางที่ผ่านการใช้บริการท่าเรือของประเทศสิงคโปร์และท่าเรือของประเทศไทยแล้ว ได้แก่ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือภูเก็ต และท่าเรือสมุย จำนวน 450 คน ในการเปรียบเทียบการศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ โดยเปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทยและฝั่งประเทศสิงคโปร์ เจือ้นหาด้านท่าเรือ และการบริการของท่าเรือดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือภูเก็ต จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือสมุยจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67

ด้านอายุผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-55 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 รองลงมาก็คือช่วงอายุระหว่าง 24-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ช่วงอายุน้อยกว่า 24 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อายุระหว่าง 56-74 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และอายุมากกว่า 74 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือภูเก็ต จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-55 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาก็คือช่วงอายุระหว่าง 24-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 ช่วงอายุระหว่าง 56-74 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 อายุน้อยกว่า 24 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 และอายุมากกว่า 74 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือสมุย จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-55 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาก็คือช่วงอายุระหว่าง 24-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ช่วงอายุน้อยกว่า 24 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อายุระหว่าง 56-74 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และอายุมากกว่า 74 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

ด้านภูมิภาคของนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเอเชีย 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 รองลงมาเป็นโอเชียเนียจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ยุโรป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 อเมริกา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และแอฟริกา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือภูเก็ตจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเอเชีย 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาเป็นโอเชียเนีย จำนวน 30 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.00 ยุโรป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 อเมริกา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และแอฟริกา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือสมุย จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเอเชีย 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นโอเชียเนีย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 ยุโรป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 อเมริกา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และแอฟริกา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ผลวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ โดยเปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และ ฝั่งประเทศสิงคโปร์ ดังนี้

ตารางที่ 1 ศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ โดยเปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และ ฝั่งประเทศสิงคโปร์ด้านเงื่อนไขด้านท่าเรือ

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
ด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ (AC)								
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเด็กภายในท่าเรือ เช่น บริการพี่เลี้ยงเด็ก ศูนย์เด็ก เป็นต้น (AC1)	1.75	0.69	น้อยที่สุด	3.36	0.61	ปานกลาง	18.637	0.000*
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเสริมพิเศษ เช่น ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษา ห้องประชุม เป็นต้น (AC2)	1.78	0.68	น้อยที่สุด	3.40	0.71	ปานกลาง	16.437	0.000*

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอาศัยในท่าเรือ (AC3)	1.73	0.75	น้อยที่สุด	3.43	0.70	ปานกลาง	20.304	0.000*
4. มีกำหนดการในการเดินทางภายในท่าเรือให้บริการ (AC4)	1.70	0.79	น้อยที่สุด	3.40	0.69	ปานกลาง	18.895	0.000*
5. ป้ายแสดงข้อมูลสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (AC5)	1.81	0.79	น้อย	3.52	0.66	ปานกลาง	12.481	0.000*
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนขึ้น-ลงเรือภายในท่าเรือ (AC6)	1.76	0.83	น้อยที่สุด	3.54	0.67	สูง	11.032	0.000*
7. มีเคาน์เตอร์แท็กซี่ให้บริการภายในท่าเรือ (AC7)	1.64	0.84	น้อยที่สุด	3.56	0.64	สูง	24.124	0.000*
8. มีความพร้อมด้านศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว (AC8)	2.24	0.83	น้อย	3.54	0.63	สูง	16.401	0.000*
9. มีความพร้อมด้าน	2.64	0.71	ปาน	3.51	0.67	สูง	12.775	0.000*

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (AC9)			กลาง					
10. มีความพร้อมด้านตู้กดเงินสดให้บริการภายในท่าเรือ (AC10)	2.64	0.77	ปานกลาง	3.44	0.62	สูง	10.873	0.000*
11. มีความพร้อมด้านการบริการฟรีอินเทอร์เน็ต (AC11)	1.42	0.86	น้อยที่สุด	3.54	0.65	สูง	19.735	0.000*
12. มีความพร้อมด้านร้านอาหารหรือศูนย์อาหารให้บริการ (AC12)	1.60	0.92	น้อยที่สุด	3.48	0.68	สูง	22.105	0.000*
13. มีความพร้อมด้านร้านค้าแฟและอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้บริการ (AC13)	1.57	0.79	น้อยที่สุด	3.36	0.71	ปานกลาง	12.543	0.000*
14. มีความพร้อมด้านร้านขายของที่ระลึกให้บริการ (AC14)	2.92	1.01	ปานกลาง	3.38	0.70	ปานกลาง	19.692	0.000*
15. มีความพร้อมด้านสถานีปฐม	1.57	0.85	น้อยที่สุด	3.42	0.68	สูง	21.268	0.000*

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
พยาบาลเบื้องต้น ให้บริการ (AC15)								
16. มีความพร้อม ด้านการจัดนำเที่ยว และตัวแทนบริษัท นำเที่ยวให้บริการ (AC16)	1.97	0.80	น้อย	3.51	0.65	สูง	15.001	0.000*
17. มี ห้ อ ง น้ ำ ให้บริการภายใน ท่าเรือ (AC17)	1.69	0.83	น้ อ ย ที่สุด	3.46	0.74	สูง	15.033	0.000*
18. มีห้องรับรอง ภายใน ท่าเรือ (AC18)	1.32	0.77	น้ อ ย ที่สุด	3.70	0.83	สูง	16.891	0.000*
19. มีโซนสินค้า ปลอดภาษีให้บริการ ภายใน ท่าเรือ (AC19)	1.26	0.75	น้ อ ย ที่สุด	3.60	0.77	สูง	15.036	0.000*
20. มีพื้นที่สำหรับ จอดรถบริเวณ โดยรอบ ท่าเรือ (AC20)	1.30	0.77	น้ อ ย ที่สุด	3.71	0.62	สูง	17.295	0.000*
รวม	1.82	0.56	น้อย	3.49	0.43	สูง		

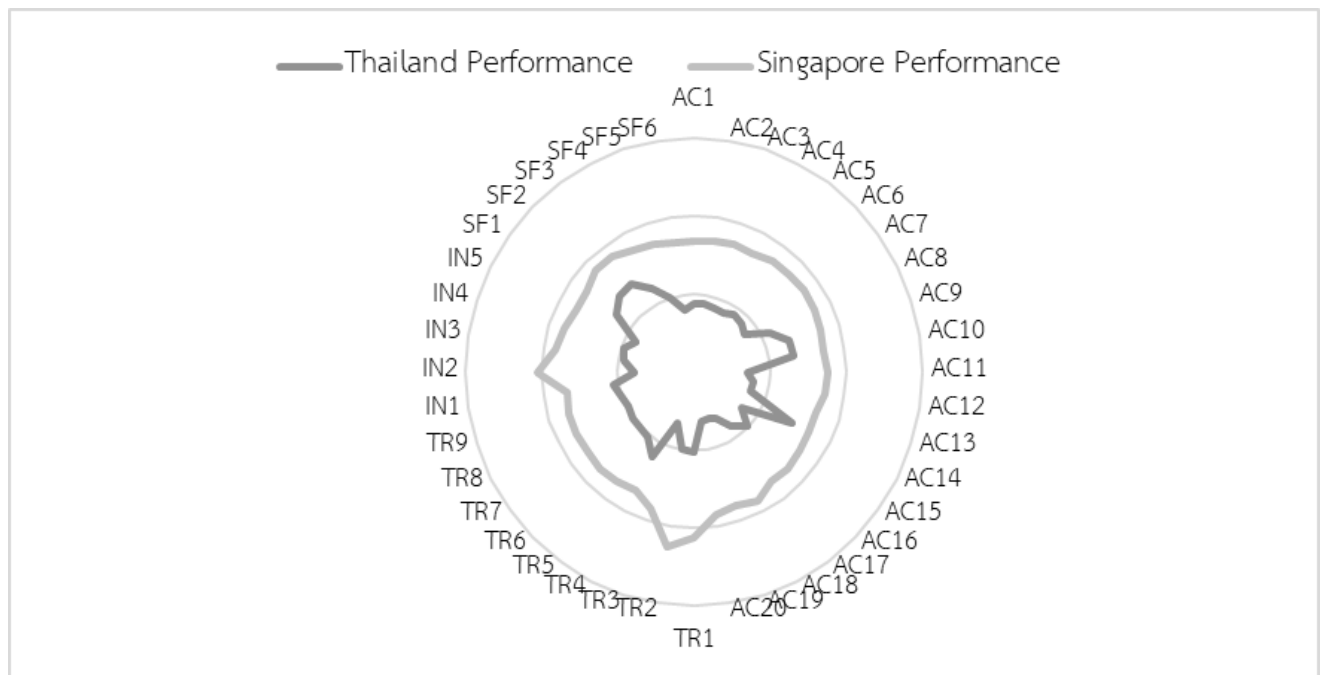
เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
อาคารผู้โดยสาร (TR)								
1. อาคารผู้โดยสารเรือสำราญ มีประสิทธิภาพ (TR1)	2.07	0.98	น้อย	4.24	0.74	สูงที่สุด	22.471	0.000*
2. การออกแบบอาคารผู้โดยสารเรือสำราญ มีความทันสมัย (TR2)	1.98	0.95	น้อย	4.54	0.80	สูงที่สุด	23.521	0.000*
3. ภายในอาคารผู้โดยสารเรือสำราญ มีเครื่องปรับอากาศ (TR3)	1.36	0.85	น้อยที่สุด	3.70	0.80	สูง	16.371	0.000*
4. มีแสงไฟภายในอาคารผู้โดยสารเรือสำราญที่เพียงพอ (TR4)	2.44	0.75	น้อย	3.39	0.60	สูง	11.119	0.000*
5. การออกแบบตกแต่งภายในและภายนอกมีความสวยงาม (TR5)	2.07	0.64	น้อย	3.44	0.67	สูง	20.115	0.000*
6. ความสามารถในการรองรับ (ความจุ) ของอาคารผู้โดยสารสำหรับผู้โดยสาร	2.01	0.72	น้อย	3.49	0.69	สูง	13.256	0.000*

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
จำนวนมากมีความเหมาะสม (TR6)								
7. ความสะอาดของอาคารผู้โดยสารเรือสำราญ (TR7)	2.00	0.87	น้อย	3.46	0.64	สูง	10.953	0.000*
8. ความสะอาดของท่าเทียบเรือ (TR8)	1.92	0.86	น้อย	3.47	0.66	สูง	12.139	0.013*
9. อาคารผู้โดยสารเรือสำราญ มีสุขอนามัยที่ดี (TR9)	2.00	0.98	น้อย	3.46	0.69	สูง	13.453	0.000*
รวม	1.98	0.64	น้อย	3.69	0.42	สูง		
โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ (IN)								
1. โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการขึ้นเรือ/ลงเรือของผู้โดยสาร (IN1)	2.13	0.71	น้อย	3.38	0.67	สูง	24.890	0.000*
2. การออกแบบท่าเทียบเรือ/ท่าเรือที่สะดวกที่สุด (IN2)	1.57	0.88	น้อย	4.12	0.96	สูง	22.735	0.000*
3. บันได/ทางเดินขึ้น-ลงเรือ (IN3)	1.85	0.76	น้อย	3.70	0.65	สูง	18.390	0.000*
4. มีพื้นที่สำหรับพักผ่อนภายในท่าเรือ	1.94	0.81	น้อย	3.59	0.66	สูง	21.216	0.000*

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
(IN4)								
5. มีเครื่องตรวจจับโลหะ (IN5)	1.73	0.79	น้อยที่สุด	3.48	0.66	สูง	22.805	0.000*
รวม	1.84	0.64	น้อย	3.65	0.53	สูง		
ความปลอดภัยของท่าเรือ (SF)								
1. ประสิทธิภาพในการจัดการเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบความปลอดภัย (SF1)	2.54	0.75	น้อย	3.49	0.65	สูง	9.151	0.000*
2. ฉันรู้สึกปลอดภัย (SF2)	2.77	0.65	น้อย	3.68	0.69	สูง	7.617	0.000*
3. มีความพร้อมด้านพนักงานรักษาความปลอดภัย (SF3)	2.78	0.70	น้อย	3.65	0.65	สูง	5.353	0.000*
4. มีความพร้อมด้านอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (SF4)	2.39	1.24	น้อย	3.52	0.64	สูง	8.361	0.019*
5. มีความพร้อมด้านคำแนะนำในการรักษาความปลอดภัย (SF5)	2.01	0.85	น้อย	3.46	0.65	สูง	10.664	0.000*

เงื่อนไขด้านท่าเรือ	ศักยภาพการจัดการท่าเรือของประเทศไทย						T-test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
6. มีความพร้อมด้าน กล้องวงจรปิด โดยรอบบริเวณ ท่าเรือ (SF6)	1.60	0.91	น้อยที่สุด	3.34	0.62	ปานกลาง	14.113	0.000*
รวม	2.35	0.60	น้อย	3.52	0.46	สูง		
เงื่อนไขด้านท่าเรือ โดยรวม	2.00	0.54	น้อย	3.59	0.40	สูง		

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ โดยรวม ทั้ง 3 ท่าเรือ เปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ เงื่อนไขด้านท่าเรือพบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าความปลอดภัยของท่าเรือ อาคารผู้โดยสาร และโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ อยู่ในระดับน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 1.98 และ 1.84 ตามลำดับเงื่อนไขด้านท่าเรือฝั่งประเทศสิงคโปร์ พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าอาคารผู้โดยสารโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือความปลอดภัยของท่าเรือ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 3.65 และ 3.52 ตามลำดับในการประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญโดยรวมทั้ง 3 ท่าเรือ เปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ ด้านเงื่อนไขท่าเรือสามารถแสดงด้วยแผนภูมิเรดาร์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างดังแสดงรายละเอียดตามภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภูมิเรดาร์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ ด้านเงื่อนไขท่าเรือ

ตารางที่ 2 ศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญเปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ด้านการบริการของท่าเรือ

การบริการของท่าเรือ	ระดับความคิดเห็นการจัดการท่าเรือของ ประเทศไทย						T- test	Sig.	
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์					
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ			
คุณภาพการบริการของพนักงาน (SE)									
1. พนักงานให้บริการอย่างน่าประทับใจ (SE1)	2.95	0.58	ปานกลาง	3.23	0.58	ปานกลาง	4.118	0.000*	
2. พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร (SE2)	3.10	0.58	ปานกลาง	3.26	0.61	ปานกลาง	3.697	0.000*	
3. พนักงานให้ความสนใจในการบริการกับผู้โดยสาร (SE3)	3.18	0.64	ปานกลาง	3.23	0.67	ปานกลาง	3.353	0.000*	

การบริการของท่าเรือ	ระดับความคิดเห็นการจัดการท่าเรือของ ประเทศไทย						T- test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
4. พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย สะอาด และดูดี (SE4)	3.23	0.72	ป ่า น กลาง	3.26	0.64	ป ่า น กลาง	2.361	0.019*
5. พนักงานมีความสุภาพ (SE5)	3.51	0.82	สูง	3.28	0.63	ป ่า น กลาง	4.109	0.000*
6. พนักงานให้คำอธิบายและตอบ คำถามได้อย่างถูกต้อง (SE6)	3.23	0.62	ป ่า น กลาง	3.34	0.62	ป ่า น กลาง	2.921	0.019*
7. พนักงานมีความชัดเจนในการให้ คำแนะนำ (SE7)	3.05	0.57	ป ่า น กลาง	3.51	0.62	สูง	4.017	0.000*
8. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพและ มีองค์ความรู้ (SE8)	2.95	0.63	ป ่า น กลาง	3.73	0.74	สูง	3.853	0.000*
รวม	3.15	0.43	ป ่า น กลาง	3.35	0.43	ป ่า น กลาง		

ระยะเวลาในการให้บริการ (PR)

1. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้อย่าง ทันท่วงที (PR1)	2.30	0.76	น้อย	3.52	0.61	สูง	8.031	0.000*
2. การบริการที่ตรงต่อเวลาสำหรับผู้โดยสาร (PR2)	2.30	0.88	น้อย	3.52	0.62	สูง	6.311	0.000*
3. การบริการที่ถูกต้องและแม่นยำสำหรับผู้โดยสาร (PR3)	2.61	0.74	ปานกลาง	3.54	0.57	สูง	5.519	0.000*
รวม	2.41	0.69	น้อย	3.53	0.45	สูง		

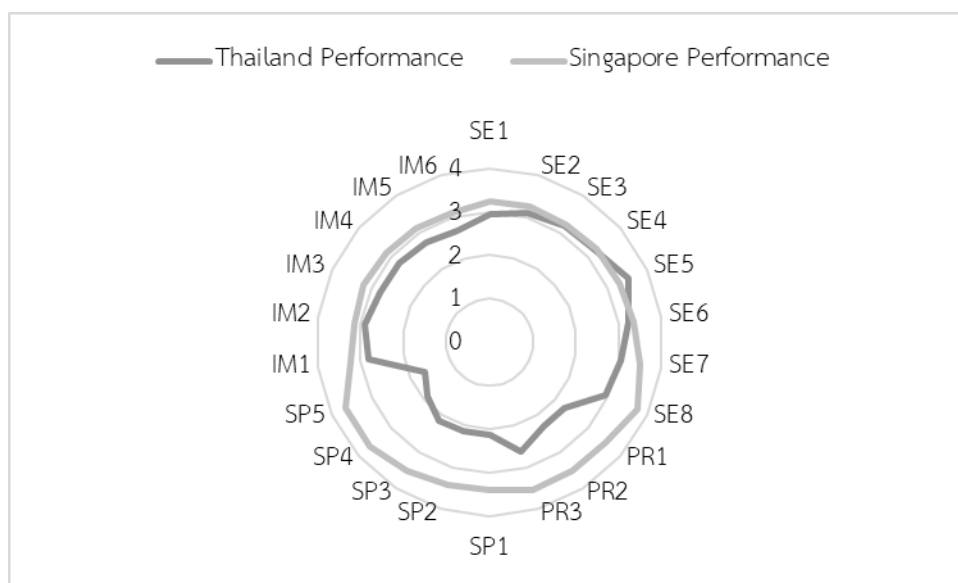
การบริการของท่าเรือ	ระดับความคิดเห็นการจัดการท่าเรือของ ประเทศไทย						T- test	Sig.	
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์					
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ			
การบริหารจัดการท่าเรือ (SP)									
1. รูปแบบการไหล (ขั้นตอนการขึ้น และลงเรือ) (SP1)	2.14	0.67	น้อย	3.39	0.57	ปาน กลาง	6.301	0.000*	
2. กระบวนการขึ้นและลงเรือเป็นไป อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย (SP2)	2.13	0.73	น้อย	3.43	0.68	สูง	5.893	0.000*	
3. การจัดการท่าเรือมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานในระดับสูง (SP3)	2.16	0.77	น้อย	3.52	0.70	สูง	6.789	0.000*	
4. ความสามารถในการจัดการ ผู้โดยสารจำนวนมากได้อย่างมี ประสิทธิภาพ (SP3)	1.90	0.84	น้อย	3.65	0.68	สูง	5.936	0.000*	
5. ความสามารถในการควบคุม การจราจรภายใน/ภายนอกท่าเรือได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (SP4)	1.63	0.87	น้อย ที่สุด	3.64	0.72	สูง	7.255	0.000*	
6. ง่ายต่อการเข้าถึงระหว่างตัวเรือ สำราญกับอาคารผู้โดยสาร (SP5)	1.70	0.98	น้อย ที่สุด	3.92	0.91	สูง	3.136	0.002*	
รวม	1.94	0.67	น้อย	3.60	0.59	สูง			
พิธีการเข้าเมือง (IM)									
1. การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ของขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง (IM1)	2.82	0.64	ปาน กลาง	3.23	0.68	ปาน กลาง	5.345	0.000*	
2. มีเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้บริการภายในท่าเรือ (IM2)	2.91	0.67	ปาน กลาง	3.14	0.69	ปาน กลาง	1.783	0.000*	
3. ระยะเวลาของขั้นตอนการตรวจ	2.77	0.75	ปาน	3.20	0.78	ปาน	4.321	0.000*	

การบริการของท่าเรือ	ระดับความคิดเห็นการจัดการท่าเรือของ ประเทศไทย						T- test	Sig.
	ฝั่งประเทศไทย			ฝั่งประเทศสิงคโปร์				
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
คนเข้าเมืองมีความเหมาะสม (IM3)			กลาง			กลาง		
4. ขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองมี	2.77	0.77	ปาน	3.16	0.80	ปาน	3.656	0.000*
ความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน (IM4)			กลาง			กลาง		
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	2.72	0.74	ปาน	3.13	0.72	ปาน	3.753	0.000*
มีความเหมาะสม (IM5)			กลาง			กลาง		
6. การบริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคน	2.68	0.72	ปาน	3.11	0.69	ปาน	2.509	0.013*
เข้าเมืองมีความเหมาะสม (IM6)			กลาง			กลาง		
รวม	2.78	0.52	ปาน	3.16	0.57	ปาน		
			กลาง			กลาง		
การบริการของท่าเรือโดยรวม	2.57	0.44	น้อย	3.41	0.38	ปาน		
						กลาง		

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญโดยรวมทั้ง 3 ท่าเรือ เปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ด้านการบริการของท่าเรือ พบว่าการบริการของท่าเรือฝั่งประเทศไทยพบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน

จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการของพนักงานด้านพิธีการเข้าเมืองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและด้านระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 2.78 และ 2.41 ตามลำดับ การบริการของท่าเรือฝั่งประเทศสิงคโปร์พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า ด้านการบริหารจัดการท่าเรือด้านระยะเวลาในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 3.53 และ 3.35 ตามลำดับในการประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญโดยรวมทั้ง 3 ท่าเรือ

เปรียบเทียบระหว่างฝั่งประเทศไทย และฝั่งประเทศสิงคโปร์ ด้านการบริการของท่าเรือสามารถแสดงด้วยแผนภูมิเรดาร์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างดังแสดงรายละเอียดตามภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 แผนภูมิเรดาร์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญ ด้านการบริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือสำราญในการจัดการท่าเรือสำราญของประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ในด้านท่าเรือ ได้แก่ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ อาคารผู้โดยสาร โครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ และความปลอดภัยของท่าเรือ และในการบริการของท่าเรือ ได้แก่ คุณภาพการบริการของพนักงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การบริหารจัดการท่าเรือ และ พิธีการเข้าเมือง โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้ ด้านท่าเรือพบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างท่าเรือสำราญของประเทศไทยและท่าเรือสำราญของประเทศสิงคโปร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ ด้านอาคารผู้โดยสาร ด้านโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือ ด้านความปลอดภัยของท่าเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขณะที่ด้านการบริการของท่าเรือ พบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างท่าเรือสำราญของประเทศไทยและท่าเรือสำราญของประเทศสิงคโปร์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการท่าเรือ และด้านพิธีการเข้าเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลวิจัยทำให้ได้ข้อค้นพบในการพัฒนาท่าเรือสำราญของประเทศไทยให้มีมาตรฐานทัดเทียมประเทศสิงคโปร์ ซึ่งถือว่าประเทศสิงคโปร์เป็น 1 ในประเทศที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการท่าเรือสำราญในระดับภูมิภาคและระดับโลก ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงได้ยึดประเทศสิงคโปร์เป็นแม่แบบที่สำคัญ เนื่องด้วยปัจจัยด้านลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่คล้ายคลึงกันระหว่างประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ รวมถึงลักษณะโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของผู้โดยสารเรือสำราญซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกัน และลักษณะของสายการบินเรือที่ให้บริการอยู่ในภูมิภาคเดียวกัน จึงเป็นสาเหตุให้งานวิจัยชิ้นนี้เปรียบเทียบกับต้นแบบอย่างประเทศสิงคโปร์

ทั้งนี้ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงช่องว่างในการพัฒนาท่าเรือและการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทยผ่านมุมมองและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยเปรียบเทียบผ่านประสบการณ์ในการใช้บริการท่าเรือสำราญของประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ ทำให้ทราบว่าท่าเรือสำราญของประเทศสิงคโปร์อยู่ในระดับใดในใจของนักท่องเที่ยว และนำเกณฑ์ดังกล่าวนี้มาพัฒนาท่าเรือของประเทศไทย โดยศึกษาในด้านของท่าเรือและการบริการ จากการศึกษา พบว่า ท่าเรือสำราญของประเทศสิงคโปร์มีความสามารถในการจัดการและสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้มากกว่าท่าเรือสำราญของประเทศไทยในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ ท่าเรือเปรียบเสมือนประตูสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือเปรียบเสมือนการสร้างประทับใจแรก และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สายการบินเรือใช้พิจารณาในการคัดเลือกท่าเรือ (Lekakou et al., 2007) สิ่งอำนวยความสะดวกหลักๆ ที่จำเป็นที่ท่าเรือจำเป็นต้องส่งมอบให้กับสายการบินเรือ ได้แก่ เรือนำร่องเพื่อนำเรือเข้ามายังท่าเรือ

อุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยต่างๆ อุปกรณ์สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การบริการข้อมูลเบื้องต้น ที่จอดรถ ห้องอาหาร ร้านค้าต่างๆ การสื่อสาร (Wi-Fi โทรศัพท์) ห้องสุขา ไปรษณีย์ บริการแลกเงิน บริการรถเช่า (Lekakou et al., 2007)

ด้านอาคารผู้โดยสารจะต้องมีการออกแบบในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว และสามารถรองรับเรือขนาดใหญ่ได้ อีกทั้งยังต้องมีการออกแบบให้ทันสมัย มีการตกแต่งตัวอาคารทั้งภายในและภายนอก และบรรยากาศในตัวอาคารทั้งแสง และอุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งอาคารผู้โดยสารจะต้องมีประสิทธิภาพ ที่สามารถรองรับในการเป็นท่าเรือแวะพักได้ เป็นต้น จากการศึกษาสามารถสรุปเป็นประเด็นที่ประเทศไทยควรพัฒนา

ได้แก่ การสร้างอาคารผู้โดยสารเรือสำราญจำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้งานเป็นลำดับแรก การออกแบบอาคารผู้โดยสารเรือสำราญมีความทันสมัย ภายในอาคารผู้โดยสารเรือสำราญมีเครื่องปรับอากาศ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือคือองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเรือเข้ามายังท่าเรือ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่ท่าเรือจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือประกอบด้วย ท่าเทียบเรือ ท่าเรืออุปกรณ์สำหรับนำเรือเข้าและรับส่งผู้โดยสาร ที่พักผู้โดยสาร โดยปกติท่าเรือส่วนใหญ่จะอยู่ภายใต้หน่วยงานรัฐบาล แต่จะมีผู้ประมูลสัมปทานเพื่อมาบริหารจัดการท่าเรือ จะเห็นได้ว่าโครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในสถานการณ์ปัจจุบัน (Gibson, 2006) ส่งผลให้หลายประเทศใช้งบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็น ประเทศสิงคโปร์ ฮ่องกง จีน เกาหลี เป็นต้น เพื่อดึงดูดสายการบินเรือให้นำเรือสำราญเข้ามาแวะพัก ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศเดียวที่มีโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยสามารถแข่งขันกับท่าเรือหลักๆ ของโลกได้ และได้รับการจัดอันดับ 10 ของท่าเรือที่ดีที่สุดในโลกจาก Association of Southeast Asian Nations ในปี 2002 ในขณะที่ประเทศอื่นๆ รวมถึงประเทศไทยยังมีข้อจำกัดอยู่ (Monpanthong, 2018) โดย Jordan (2013) แนะนำว่า จำเป็นต้องพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการรองรับเรือที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในอนาคต โดยมีแนวทางการจัดการท่าเรือของประเทศไทยตามมาตรฐานสากล คือ ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสายการบินเรือและนักท่องเที่ยวเรือสำราญ ได้แก่ ปรับปรุงคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ และจัดสร้างอาคารผู้โดยสารถาวร เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวเรือสำราญ

ด้านความปลอดภัยของท่าเรือ สำหรับการจัดการความปลอดภัยของแต่ละท่าเรือนั้น มีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่สายการบินเรือใช้พิจารณาในการคัดเลือกท่าเรือสำหรับออกแบบเส้นทางการเดินเรือ (European Commission, 2009) และก่อนที่สายการบินเรือจะนำเรือสำราญเข้ามายังท่าเรือ การวางแผนเรื่องความปลอดภัยระหว่างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบนเรือ (Ship Security Officer: SSOs) กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยบนฝั่ง (Company Security Officer: CSOs) มีความสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนความปลอดภัยมีการจัดการเรียบร้อยได้มาตรฐาน โดยท่าเรือแต่ละท่าเรือต้องได้รับการรับรองตามประมวลข้อบังคับว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของเรือและท่าเรือระหว่างประเทศ (International Ship and Port Facility Security Code: ISPS) โดยประเมินความปลอดภัยเป็น 3 ระดับ (Gibson, 2006) อย่างไรก็ตาม การจัดการความปลอดภัยไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะบริเวณท่าเรือ แต่รวมถึงจุดหมายปลายทางทั้งหมด โดยมีแนวทางการจัดการท่าเรือของประเทศไทยตามมาตรฐานสากล คือ ยกกระดับคุณภาพ

ด้านความปลอดภัยของท่าเรือ ทั้งด้านการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการรองรับผู้โดยสาร และให้ความสำคัญด้านปลอดภัยในการรองรับเรือสำราญ

ด้านคุณภาพการบริการของพนักงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ เนื่องจากการส่งมอบการบริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวทำให้เกิดความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวจะมีแนวโน้มที่จะกลับมาซ้ำหรือบอกต่อ โดยคุณภาพการบริการของพนักงานดังกล่าว จะประกอบด้วย การบริการที่ประทับใจ เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว ใส่ใจนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล การแต่งการของพนักงาน และสภาพของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาล้วนแต่ส่งผลต่อความประทับใจหรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ขณะที่ระยะเวลาในการให้บริการ โดยการบริการที่ตรงต่อเวลา เป็นสิ่งที่พนักงานงานควรมีต่อการปฏิบัติ หรือการดำเนินการบริการแก่นักท่องเที่ยว ที่ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทันที มีความจริงใจในการบริการ และการบริการจะต้องถูกต้อง แม่นยำแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ Chua, et. al. (2017) ที่ระบุว่าการบริการที่ตรงต่อเวลา เป็นสิ่งที่พนักงานพึงมี ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวต้องการบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ และครบถ้วน โดยมีแนวทางการจัดการท่าเรือของประเทศไทยตามมาตรฐานสากล คือ การจัดการท่าเรืออย่างมืออาชีพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงาน และ ปรับปรุงด้านระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ

ด้านการบริหารจัดการท่าเรือ จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าท่าเรือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อการท่องเที่ยวเรือสำราญเติบโตมากขึ้น โดยเฉพาะการที่เรือสำราญมีขนาดใหญ่มากขึ้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น การจัดการท่าเรือจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน หลายประเทศมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาการจัดการท่าเรือ โดยเฉพาะในเรื่องของปัจจัยพื้นฐานที่มีความจำเป็น ท่าเรือที่มีความพร้อมมากกว่าจะมีโอกาสที่จะดึงดูดสายการเรือได้มากกว่าในการนำเรือเข้ามาแวะพัก โดยการพิจารณาถึงความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความน่าสนใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงการกำหนดนโยบายในการให้บริการสายการเดินเรือเพื่อส่งมอบความเชื่อถือ ความเที่ยงตรงของบริการต่าง ๆ โดยเกี่ยวข้องถึง การบริหารจัดการท่าเรือ การบริหารจัดการคนที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารระหว่างภาคที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการความปลอดภัย การควบคุมดูแลการคมนาคมภายในท่าเรือและความปลอดภัย (Monpanthong, 2018) โดยมีแนวทางการจัดการท่าเรือของประเทศไทยตามมาตรฐานสากล คือ การมีส่วนร่วมและร่วมมือกันของทุกภาคส่วน และการสื่อสารและแลกเปลี่ยนกันเป็นประจำของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ด้านพิธีการเข้าเมือง เรือสำราญที่เข้าเทียบท่ายังท่าเรือแวะพักของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางต้องปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการตรวจคนเข้าเมืองรวมทั้งระเบียบพิธีศุลกากร มีการตรวจสอบและกักกัน

โรคระบาด โดยก่อนที่เรือสำราญจะเข้าเทียบท่ายังท่าเรือแวะพัก สายการบินเรือต้องส่งบัญชีรายชื่อผู้โดยสาร และลูกเรือให้กับกองตรวจคนเข้าเมืองก่อน เมื่อเรือสำราญเทียบท่ากรมเจ้าท่าจะทำหน้าที่ตรวจลงตราบนเรือ ตามระเบียบควบคุมการข้ามแดน (Border control) ขณะที่สายการบินเรื่อนำเอกสารการเดินทางเพื่อ ตรวจสอบการเข้าเมือง สำหรับท่าเรือควรเตรียมเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมือง ตรวจสอบเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ แม่นยำและมีความรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ตั้งแต่ครั้งแรก โดยมีแนวทางการจัดการท่าเรือของประเทศไทยตามมาตรฐานสากล พัฒนารูปแบบการไหล (ขั้นตอนการขึ้นและลงเรือ) กระบวนการขึ้นและลงเรือเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย การจัดการท่าเรือ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานในระดับสูง ในด้านความสามารถในการจัดการผู้โดยสารจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการควบคุมการจราจรภายใน/ภายนอกท่าเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย กรมเจ้าท่า และ หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการสายการบินเรือ ตัวแทนเรือสำราญ ท่าเรือ นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาท่าเรือหรือกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญวางแผนงานเพื่อรองรับเรือและนักท่องเที่ยวเรือสำราญ และเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคารผู้โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ภายในท่าเรือและระบบเชื่อมโยงระหว่างท่าเรือกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะทางด้านภาษา ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจเรือสำราญ เพื่อสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยว สร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นให้กับสายการบินเรือในการสร้างรายการท่องเที่ยวให้มาแวะพัkyังท่าเรือของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

ผลจากการศึกษาการเปรียบเทียบการจัดการท่าเรือสำหรับเรือสำราญของประเทศไทยกับท่าเรือที่ได้มาตรฐานสากล ทำให้ทราบถึงองค์ความรู้ใหม่ในด้านการจัดการท่าเรือสำราญ และเพิ่มฐานข้อมูล ความรู้ด้านการจัดการท่าเรือ องค์ประกอบในการจัดการท่าเรือสำหรับท่าเรือสำราญในประเทศไทย รวมทั้งยังส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรือสำราญในประเทศไทยมากขึ้นอีกด้วย

References

- Andriotis, K., & Agiomirgianakis, G. (2010). Cruise visitors' experience in a Mediterranean port of call. *International Journal of Tourism Research*, 12(4), 390-404.
- Chen, J. M., & Nijkamp, P. (2018). Itinerary planning: Modelling cruise lines' lengths of stay in ports. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 55-63.
- Chua, B. L., Lee, S., & Han, H. (2017). Consequences of cruise line involvement: A comparison of first-time and repeat passengers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1658-1683.
- Cruise Lines International Association. (2016). North America cruise industry update. *Florida, EUA: Cruise Lines International Association*.
- CLIA. (2020). The economic contribution of the International Cruise Industry Globally in 2019.
- Douglas, N., & Douglas, N. (2004). Cruise ship passenger spending patterns in Pacific island ports. *International Journal of Tourism Research*, 6(4), 251-261.
- European Commission. (2009). Tourist facilities in ports: The economic factor. Policy Research Corporation; p.1-65. CLIA. (2013).
- Gibson, P. (2006). *Cruise operations management: hospitality perspectives*. Routledge.
- Jordan, L. A. (2013). A critical assessment of Trinidad and Tobago as a cruise homeport: doorway to the South American cruise market?. *Maritime Policy & Management*, 40(4), 367-383.
- Lekakou, M. B., Pallis, A. A., & Vaggelas, G. K. (2009, June). Is this a home-port? An analysis of the cruise industry's selection criteria. In *Proceedings of the International Association of Maritime Economists Conference, Copenhagen, Denmark* (pp. 24-26).
- Monpanthong, P. (2018). Efficiency of cruise port management: a comparison of Phuket and Singapore. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 26(4).
- 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.
- 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, 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.
- Singapore, M. B. C. C. (2015). Marina Bay Cruise Centre Singapore Celebrates Fifth Anniversary. Retrieved from www.seatrade-cruise.com
- 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.
- World Tourism Organization. (2016). *Sustainable cruise tourism development strategies: Tackling the challenges in itinerary design in South-East Asia*. World Tourism Organization (UNWTO. Asia-Pacific Tourism Exchange Center (APTEC).
- 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.