

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย
ผู้ศึกษาค้นคว้า	ทัศนญา บรรวณีย์
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.รชชงพร โกมลเสวิน
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ระบบการขนส่ง

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติ อันได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติ Pearson Product Moment Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี สัญชาติอเมริกัน มีอายุ 21-30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนพักอาศัยอยู่ในจังหวัดสุโขทัยเป็นระยะเวลา 2 ปีขึ้นไป มักเดินทางในจังหวัดสุโขทัยโดยรถยนต์รับจ้างสองแถว ซึ่งต่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยจัดอยู่ระดับปานกลาง และได้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดโดย ยานพาหนะควรอยู่สภาพพร้อมใช้เต็มที่ ไม่เก่า และชำรุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย ด้านยานพาหนะ ด้านพนักงานขับรถ ด้านเส้นทาง

จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านอัตราค่าบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถ ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านความปลอดภัย และโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

