

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
ในจังหวัดสุโขทัย



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
กรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจ
ด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการ
ท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.รชชงพร โกมลเสวิน)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ดร.ศรีสุดา จงสิทธิ์ผล)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร

พฤษภาคม 2554



ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่งจาก รวงศาสตราจารย์ ดร.รชชงพร โกมลเสวิน ประธานที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ที่ได้ อุตส่าห์สละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษา พร้อมทั้งคำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รวงศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

กราบขอบพระคุณทุกท่านในบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยที่ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีในการเข้าไปทำวิจัยและเก็บข้อมูล

และเหนือสิ่งใดขอกราบขอบพระคุณ ปู่ ย่า ตา ยาย และสมาชิกในครอบครัวทุกๆ ท่าน ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา รวมถึงเพื่อนๆ ที่คอยให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้วิจัยในทุกๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา ผู้วิจัยหวังว่า คุณค่าและประโยชน์อันพึงจะมีในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจบ้างไม่มากก็น้อย

ทัศนยา บรรานันท์

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



บทที่ 1

บทนำ

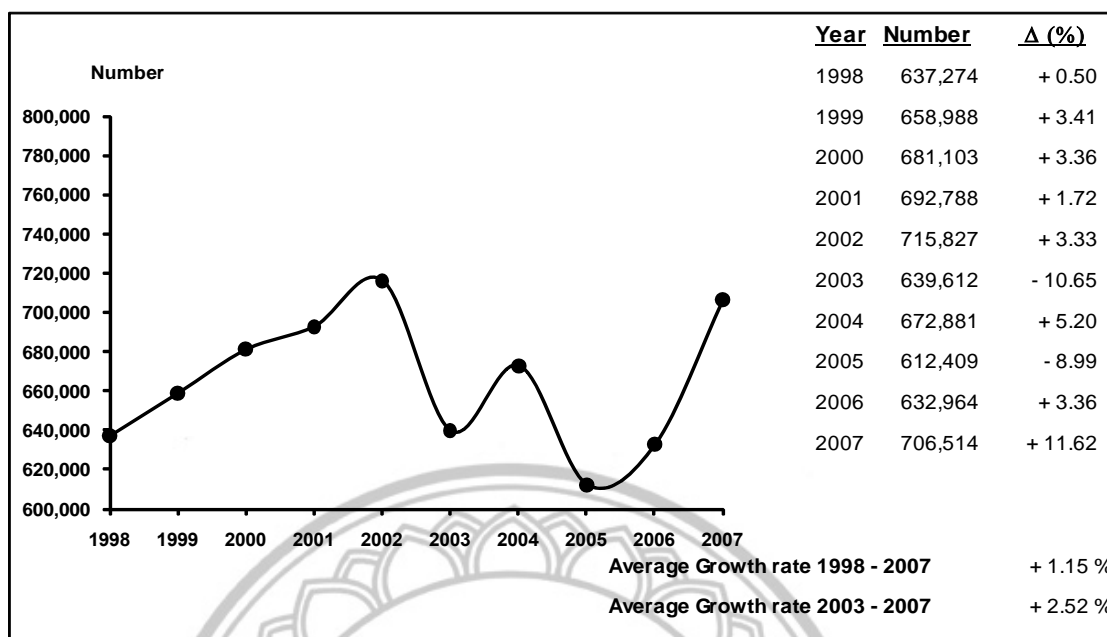
ความเป็นมาของปัญหา

สุโขทัยในอดีตเคยเป็นราชธานีแห่งแรกของชาติไทยเมื่อ 700 ปีมาแล้ว ปัจจุบันเป็นจังหวัดหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง คำว่า สุโขทัย มาจากคำสองคำ คือ สุข+อุทัย หมายความว่า รุ่งอรุณแห่งความสุข สุโขทัยได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 1800 มีการสถาปนาราชวงศ์พระร่วงขึ้นปกครองสุโขทัย โดยมีพ่อขุนศรีอินทราทิตย์เป็นปฐมกษัตริย์ ตลอดระยะเวลา 120 ปี ราชวงศ์สุโขทัยมีกษัตริย์ปกครองหลายพระองค์ ที่สำคัญคือ พ่อขุนรามคำแหงมหาราช ผู้ทรงประดิษฐ์อักษรไทย และวางรากฐาน การเมือง การปกครอง ศาสนา ตลอดจนขยายอาณาเขตออกไปอย่างกว้างขวาง และด้วยความสำคัญในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์ทางศิลปะของไทย ในสมัยเริ่มสร้างอาณาจักรที่ยังหลงเหลืออยู่ในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ได้รับการยกย่องให้เป็นมรดกโลกโดยองค์การ UNESCO เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2534 (ทั่วไทยดอทคอม, 2553)

นอกจาก อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแล้ว สุโขทัยยังมีแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่น่าสนใจอีก เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย อุทยานแห่งชาติรามคำแหง หรือ เขาหลวง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสวรรคมนาถ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าถ้ำเจ้าราม (รายงานการประชุมคณะกรรมการจังหวัด ครั้งที่ 8/2552, 2553) แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัยสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จะสังเกตได้จากสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัยในปี 2550 ยังคงมีการเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ดังภาพข้างล่าง

ตาราง 1 แสดงผลกำไรเพิ่มขึ้น ในปี 2006-2007

Visitors ผู้เยี่ยมชมเยือน	Profit กำไร		
	ปี 2007	ปี 2006	% Δ
Thai ชาวไทย	471,999	419,304	+ 12.57
Foreigners ชาวต่างชาติ	234,515	213,660	+ 9.76



ภาพ 1 แสดง Internal Tourism in Sukhothai

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550

นักท่องเที่ยว มีอัตราการเติบโตร้อยละ 11.62 หากพิจารณาแยกเป็นคนไทยมีการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.57 และชาวต่างชาติเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.76 ปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการเดินทาง อาทิ แหล่งท่องเที่ยวอุทยานที่เป็นมรดกโลก รวมถึงงานเทศกาลงานประเพณี อาทิ การจัดงานประเพณีลอยกระทงเผาเทียนเล่นไฟ ณ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และงานประเพณีสงกรานต์โอยทาน สงกรานต์ศรีสัชชนาลัย รวมทั้งการเพิ่มขึ้นในกลุ่มประชุม/สัมมนา/ดูงาน/อบรม ที่เข้าสู่พื้นที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อจำนวนการเดินทางที่เพิ่มขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

สำหรับการเดินทางแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 1.98 วัน และจากจำนวนนักท่องเที่ยว พักคืน และการใช้จ่ายแต่ละวันประมาณ 1,187.74 บาท ก่อให้เกิดรายได้จากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1,003.80 ล้านบาท ส่วนนักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันประมาณ 771.24 บาท ทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนเป็นจำนวน 215.02 ล้านบาท เมื่อรวมรายได้ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยวภายในจังหวัดสุโขทัยเท่ากับ 1,218.82 ล้านบาท โดยผู้เยี่ยมเยียนมีค่าใช้จ่ายระหว่างอยู่ในจังหวัดสุโขทัยจำนวน 1,084.43 บาท

การเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดมีแนวโน้มที่จะเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะเห็นได้จากประมาณการการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัยในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 734,500 คน โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 485,800 คน ส่วนที่เหลือจำนวน 248,700 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งสร้างรายได้ให้กับจังหวัดสุโขทัย 1,292 ล้านบาท และประมาณการในปี พ.ศ. 2552 มีนักท่องเที่ยวมาเยือนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 770,000 คน โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 513,000 คน ส่วนที่เหลือจำนวน 257,000 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งสร้างรายได้ให้กับจังหวัดสุโขทัย 1,395 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2551 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552)

ด้านพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวอันดับแรก คือ รถยนต์ส่วนตัว รองลงมา คือ รถโดยสารประจำทาง กลุ่มผู้ร่วมเดินทางโดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ทำงาน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มตลาดหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ เยอรมัน ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น ซึ่งนิยมเดินทางมาเอง โดยพาหนะที่นิยมใช้ในการเดินทาง คือ รถยนต์ส่วนตัว รองลงมา รถโดยสารประจำทาง

สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดสุโขทัย สามารถเดินทางมาได้หลายวิธี สำหรับทางรถยนต์ จังหวัดสุโขทัยมีเส้นทางคมนาคมสภาพดีเชื่อมโยงถึงกันระหว่างตำบลระหว่างอำเภอ และระหว่างจังหวัด โดยมีทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงจังหวัดใช้เดินทางติดต่อภายในเขตจังหวัด รวมทั้งเดินทางสู่จังหวัดใกล้เคียงได้โดยสะดวก ซึ่งระยะทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งทางรถยนต์กับจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ อุตรดิตถ์ พิษณุโลก ตาก เพชร กำแพงเพชร นครสวรรค์

ทางรถไฟ มีสถานีรถไฟเพียง 2 อำเภอ ได้แก่ สถานีรถไฟสวรรคโลก และสถานีรถไฟศรีนคร โดยมีต้นสายที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ผ่านจังหวัดพิษณุโลก และสถานีรถไฟชุมทางบ้านดารา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผ่านอำเภอศรีนครและอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

ทางอากาศ ใช้สนามบินจังหวัดพิษณุโลก มีระยะทางห่างจากจังหวัดสุโขทัย 60 กิโลเมตร โดยบริษัท การบินไทย จำกัด และสนามบินอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย โดยบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด ซึ่งมีเที่ยวบินภายในประเทศสายกรุงเทพฯ - สุโขทัย (ไป-กลับ)

รถโดยสารประจำทาง บริษัทขนส่งจำกัด มีรถโดยสารทั้งแบบธรรมดาและปรับอากาศออกจากสถานีขนส่งหมอชิต ถนนกำแพงเพชร 2 ทุกวัน ใช้เวลาเดินทางประมาณ 7 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีบริษัทเดินรถเอกชนวิ่งบริการ ได้แก่ บริษัทวินทัวร์และบริษัทพิษณุโลกยานยนต์

การเดินทางภายในจังหวัด นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการ รถโดยสารรอบเมือง (รถสองแถวสีม่วง-ชมพู) รับ-ส่งภายในตัวเมือง-สถานีขนส่ง อัตราค่าโดยสาร 4 บาทตลอดสาย ยกเว้นเวลา 18.00-06.00 น. ใช้อัตราแบบเหมาจ่ายและรถตุ๊กตุ๊ก ค่าโดยสารแบบเหมาจ่าย ประมาณ 30-50 บาทต่อคัน และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ค่าโดยสารแบบเหมาจ่าย ประมาณ 20-50 บาทต่อคัน รถยนต์รับจ้างสองแถว รับ-ส่งจากตัวเมือง-อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อัตราค่าโดยสาร 8-12 บาท (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย, 2553)

จากการสัมภาษณ์นางสาวจิตติมา สุขผลิน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานสุโขทัย เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2553 จังหวัดสุโขทัยมีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวเกือบทุกแขนงโดยเฉพาะด้านศิลปวัฒนธรรมถือเป็นจุดขายที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศให้ความสนใจ รวมทั้งมีการปรับปรุงและแก้ไขหลายเรื่องเพื่อรองรับตลาดท่องเที่ยวที่จะขยายตัวอีกมาก

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เห็นว่า ควรต้องแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงมีหลายประการ หนึ่งในนั้นคือ การเดินทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหลัก-รอง ยังไม่สะดวก เพราะรถประจำทางมีน้อยและป้ายบอกสถานที่ท่องเที่ยวต้องมีการติดตั้งเพิ่ม (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุโขทัย, 2553)

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นการเคลื่อนย้ายคนจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังท้องถิ่นอื่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวการคมนาคมขนส่งจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการ การคมนาคมเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ย่อมต้องส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น (ครรชิต มาระโกชน์, 2553)

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย เพื่อสำรวจถึงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย เพื่อเป็นข้อมูลนำไปประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อรองรับต่อสภาวะการเจริญเติบโตทางด้าน การท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัย

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย
2. ข้อมูลพื้นฐานที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปประกอบการพัฒนาระบบขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัยต่อไป

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ปี 2552 จำนวน 257,000 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับได้ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยคัดเลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และมีความสนใจในการให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งสิ้น 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2554 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเยือนและพำนักอยู่ในจังหวัดสุโขทัย อย่างน้อย 1 คืน และเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เป็นการประกอบอาชีพหรือทำรายได้ และให้หมายรวมถึงชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้วย

ระบบ หมายถึง การทำงานร่วมกันของส่วนประกอบแต่ละส่วนอย่างมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

การขนส่ง หมายถึง การขนคนหรือสิ่งของโดยทางบกด้วยรถจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

ยานพาหนะ หมายถึง ยานพาหนะที่ให้บริการสาธารณะเพื่อการเดินทางภายในจังหวัด เช่น รถโดยสารรอบเมือง รถสามล้อถีบ รถซาเล้งสามล้อเครื่อง รถยนต์รับจ้างสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถเช่า

เส้นทาง หมายถึง จุดเริ่มต้นจากอำเภอเมืองจังหวัดสุโขทัยไปยังแหล่งท่องเที่ยวปลายทางภายในจังหวัดสุโขทัย

สมมติฐานของการวิจัย

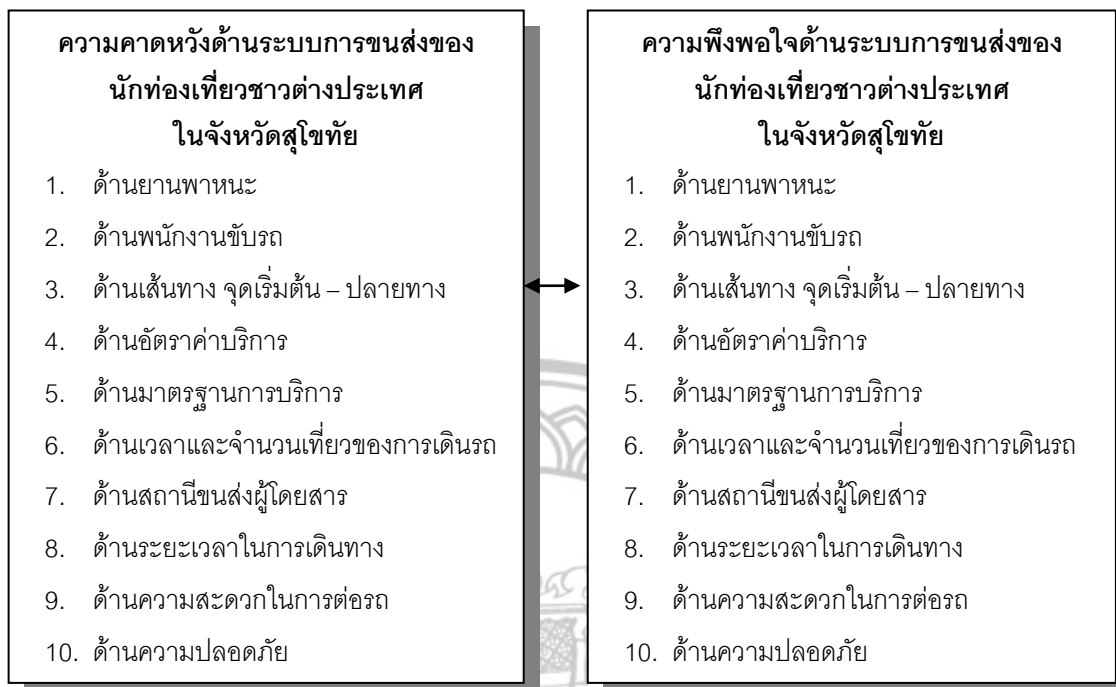
1. ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง มีความสัมพันธ์กัน
 - 1.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.6 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเวลาและจำนวนเที่ยวของการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.7 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.8 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.9 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.10 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้กรอบแนวคิดที่เกิดจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย โดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ในการประกอบธุรกิจหรือกิจการต่างๆ ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้หันมาให้ความสำคัญกับการบริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการบริการที่ดีจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างความรู้สึที่ดีแก่ลูกค้า ทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ ดังนั้นธุรกิจจึงสามารถดำเนินงานต่อไปได้ในสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น

ความหมายการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย ดังนี้ การหมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 89, 463)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน คือ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ เป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Christopher Lovelock and Lauren Wright ได้ให้ความหมายการบริการ 2 อย่าง ดังนี้ (Christopher Lovelock and Lauren Wright, 2002)

1. บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่า กระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

Kotler (1997, p. 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ ดังต่อไปนี้ การบริการ เป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

สรุปได้ว่า บริการ คือ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน การให้ความช่วยเหลือ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการ เป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นักชื้อลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการ

สร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง, 2536, หน้า 15)

ลักษณะของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549, หน้า 27)

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถ มองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเห็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวนั่ง บริการไม่สามารถ แบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าที่จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

นิติพล ภูตะโชติ ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ ดังนี้ (นิติพล ภูตะโชติ, 2549, หน้า 170 – 171)

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึกหรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่างๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บ หรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้

4. งานบริการมีลักษณะซ้ำๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกรักของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้น ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการนั้น จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการกลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสหน้า

ประเภทของธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548, หน้า 33)

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้ เป็นบริการที่มีการผูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้ เป็นการให้บริการโดยไม่จำเป็นต้องผูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น แต่สถานบริการในที่นี้ อาจจะหมายถึง สถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการ หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม

3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเราเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา

4. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้ เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ลักษณะของสิ่งของของลูกค้า โดยสิ่งของของลูกค้าในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ ได้กล่าวไว้ว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ มีดังต่อไปนี้ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548, หน้า 21 – 22)

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้น ก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการ เป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และอื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยและเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการ จะต้องมียุทธวิธีที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาการบริการ

จินตนา บุญบงการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาการบริการ จะมีขั้นตอนและวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการบริการให้เกิดความประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป ซึ่งมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2539, หน้า 26-28)

1. ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้าในการให้บริการ มีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจนกำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมายและโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำ กำหนดค่าขวัญประจำองค์กร แถลงนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน และมีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

2. มีการศึกษาหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการของพนักงานทุกระดับผู้บริการ เรียนรู้การกำหนดนโยบาย และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการ และเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ มีการแถลงหรือแจ้งแก่พนักงานทุกคน และทุกคนเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุด และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

3. การวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรนั้น โดยผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กรให้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน กำหนดให้หัวหน้างานทุกคนรับรู้มีการประชุมชี้แจง และถือเอาไปปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต่างๆ ต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงานหรือแผนงานที่ตนรับผิดชอบ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการตามเป้าหมายประจำปี

4. ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกันนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรกิจการ โดยใช้หลักความรวดเร็วและความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางผังหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับไม่วกวนทำงานให้ง่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ ทำหนังสือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานกับแต่ละหน้าที่ แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย ใช้เป็นคู่มือ

5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ อบรมพนักงานทุกด้านเรื่องการบริการอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน หาจุดอ่อนในด้านการบริการของตนและใช้เป็นเครื่องมือช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์การบริการ จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ จัดประกวดคำขวัญการบริการที่ดี จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานผู้ที่ได้รับคัดเลือกกว่า เป็นผู้ให้บริการดีเลิศ

6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงาม โถงโถง สะดวกสบาย เพื่อลูกค้าที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงานมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ รณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก สถานที่ทำงาน

7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้คุณภาพบริการดีขึ้น เพิ่มระบบให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้ทันที

8. รณรงค์สร้าง ปณิธาน วิถีธรรมในการบริการขององค์กร กำหนดไว้ในหน้าที่ของทุกหน่วยงานว่า งานสำคัญ คือ การให้บริการลูกค้า ปณิธานคำขวัญ การอบรม หรือแผ่นป้ายให้พนักงานทุกคนตระหนักในขณะปฏิบัติงานว่า การบริการ คือ งานของพนักงานทุกคน ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ ความพึงพอใจ คือ หัวใจการให้บริการ

9. จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ คณะทำงานสร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น

10. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา จัดแผนกประชาสัมพันธ์ แนะนำผู้รับบริการเรื่องขั้นตอน วิธีการเขียนคำขอ ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ(กลุ่มคิวซี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี ออกแบบและจัดผังการให้บริการ ผู้รับบริการใหม่ ทำให้สะดวกสบายขึ้น

แนวคิดการพัฒนาระบบการบริการและวิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรง

กีดกันทั้งหลายให้ลู่วงไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการ ดังนี้ (นันทพร รัฐถาวร, ม.ป.ป. อ้างอิงใน ธงชัย สันติวงศ์, 2543, หน้า 38-39)

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อ บริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผนและจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานและทำได้คมชัด ทำให้ คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็ต้องมาอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การ จัดฝึกอบรมให้รู้จักเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้ เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศให้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอน ต่างๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชน ที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มี คุณค่าให้ลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการได้ ดังเช่น การให้มีบริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้านหรือ สามารถบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว แล้วทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สร้างคุณค่าในเรื่องความ สะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินการหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว ครอบคลุมถูกต้องมากขึ้น และต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้ สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำ ให้ได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่าฉับไวกว่าของผู้แข่งขัน ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวก และทำได้รวดเร็ว

5. การให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการบริการในเชิง รุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการบริการคุณภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม สิ่งที่สำคัญที่สุด การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั้นหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตาม สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อบ่อยครั้ง นอกจากนั้น ต้องเป็นธรรมและ ตรวจสอบได้

สรุปได้ว่า การพัฒนาบริการ คือ การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการให้มากที่สุด โดยทุกคนในองค์กรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

การขนส่งและการให้บริการด้านการขนส่ง

ผลิผลของการขนส่ง

มนุษย์มีความคุ้นเคยกับการขนส่งตั้งแต่เกิดจนตาย ความคุ้นเคยทำให้ไม่ได้ตระหนักถึง บทบาทการขนส่ง ความเดือดร้อนจะปรากฏก็ต่อเมื่อไม่มีบริการขนส่ง ซึ่งจะเกิดความสับสน วุ่นวายและโกลาหลขึ้นในสังคม บริการขนส่งหยุดชะงักอาจเกิดจากภัยธรรมชาติ การนัดหยุดงาน และเหตุอื่น ซึ่งมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้าย (Movement) ผลิตผลและผู้โดยสาร การขนส่งเป็นการบริการ (Service) และทำให้สินค้ามีค่า (Utility) (ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ุ์ ไชยมั่นคง, 2552, หน้า 4)

ความหมายของการขนส่ง (Definition of Transportation)

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2535, ไม่มีเลขหน้า) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การขนส่งผู้โดยสาร ก็คือ การนำหรือเคลื่อนย้ายคนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยสื่อกลางการเดินทางประเภทต่างๆ ทั้งนี้ ผู้ทำการขนส่งจะต้องดำเนินการนำส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางภายใต้ราคา และเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้”

สรุปได้ว่า การขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะเป็นสื่อกลางในการเดินทาง

ประสิทธิภาพในการขนส่งผู้โดยสาร

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งผู้โดยสาร จะประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2535, ไม่มีเลขหน้า)

1. ความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการขนส่งผู้โดยสารสามารถทำให้ผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางโดยเสียเวลาน้อย หรือทันเวลาตามความต้องการ จึงต้องมีการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารให้มีความเร็วสูง เพื่อใช้เวลาในการเดินทางลดลง
2. ความประหยัด ความประหยัดของการขนส่งผู้โดยสาร มี 2 ลักษณะ คือ ความประหยัดในด้านต้นทุนการขนส่งและประหยัดในอัตราค่าบริการขนส่ง กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการจะต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำสุดเท่าที่จะทำได้ เมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำก็สามารถเก็บอัตราค่าบริการต่ำลงไปด้วย จะทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง อันจะทำให้อัตราค่าบริการลดตามด้วย
3. ความปลอดภัย เป็นสิ่งสำคัญมากต่อผู้โดยสาร เนื่องจากผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารต้องการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งอย่างปลอดภัยทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่ง

ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารจะต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร จึงต้องมีการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยให้เกิดมาตรฐานและความเร็วในระดับที่มีความปลอดภัยควบคู่กันไป

4. ความสะดวกสบาย ความสะดวกสบายของการขนส่งผู้โดยสารที่จะได้รับจากการใช้บริการ เช่น อุปกรณ์การขนส่งจะต้องอยู่ในสภาพที่ดีและใช้การได้ การอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงจากยานพาหนะ เป็นต้น เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการอย่างมาก จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกสะดวกสบายในการเดินทาง

5. ความแน่นอนและตรงเวลา จะทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกการเดินทางไปสู่จุดหมายที่ต้องการตามเวลาที่ต้องการด้วย จึงต้องมีการกำหนดเวลาในการเดินทางไว้อย่างแน่นอน มีจำนวนเที่ยวที่ให้บริการและเวลาที่ออกเดินทางจากต้นทาง เวลาที่จะไปถึงปลายทางและระยะทางเวลาในการเดินทาง โดยจะต้องรักษาปริมาณการบริการและเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้บริการ จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความแน่นอนและตรงเวลา

วัตถุประสงค์ของการขนส่ง (Objective of Transportation)

1. เพื่อสังคม การคบหาสมาคมและติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคมนั้นมีอยู่ตลอดเวลา มีการพบปะพูดคุยกันแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่อยู่กลุ่มเดียวกันหรือต่างกลุ่มกัน จะต้องมีการติดต่อและไปมาหาสู่กันไม่มากก็น้อยและเมื่อมีความจำเป็นที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กัน การขนส่งจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถสนับสนุนและตอบสนองวัตถุประสงค์ได้อย่างเต็มที่

2. เพื่อที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ คนเรามีความจำเป็นที่จะต้องมีที่อยู่อาศัยเพื่อใช้สำหรับเป็นที่พักผ่อน และพร้อมกันนั้น ก็จะต้องมีการประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาดำรงชีวิต ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสถานที่อยู่อาศัยกับสถานที่ทำงานจะอยู่กันคนละแห่ง จึงจำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาเป็นสื่อกลางในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน

3. เพื่อการเมืองและการปกครอง ในการบริหารประเทศนั้น จำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมากเพราะการปกครองที่ดีนั้น จะต้องมีความสามารถในการปกครองให้ทั่วถึงและเกิดความเจริญทัดเทียมกัน พร้อมกันนั้นก็ต้องมีการระวังป้องกันประเทศด้วย คือ รัฐบาลจะต้องปกครองและบริหารประเทศให้ดีและให้ทั่วถึง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามป้องกันและรักษาความปลอดภัยของประเทศด้วย เพื่อให้ประเทศเกิดความเจริญรุ่งเรือง ประชาชนอยู่กันอย่างสงบสุข ฉะนั้น จึงต้องอาศัยการขนส่งมาช่วยส่งเสริม

4. เพื่อการศึกษาหาความรู้ สังคมปัจจุบันมีความจำเป็นต้องมีการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงต้องมีการศึกษาหาความรู้ อยู่เสมอ จึงใช้การขนส่งเข้ามาช่วยในการเดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง เพื่อการศึกษาในบริเวณใกล้เคียงหรือแม้กระทั่งการศึกษาในต่างประเทศ

5. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ เมื่อคนเรามีการประกอบอาชีพ มีการศึกษา หาความรู้และอื่นๆ แล้ว ก็จะต้องมีการพักผ่อนหย่อนใจไปพร้อมกันด้วย ในการพักผ่อนหย่อนใจนั้น เราอาจจะใช้วิธีที่แตกต่างกันออกไป เช่น อ่านหนังสือ ดูหนัง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ แต่ก็มีอีกวิธีหนึ่งที่คนเรานิยมกันมากที่สุด ก็คือ การท่องเที่ยว (Tourism) ซึ่งการท่องเที่ยวนี้ มีแหล่งการท่องเที่ยว มากมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น การท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเข้ามา เป็นสื่อกลางในการเดินทาง เพื่อไปให้ถึงยังแหล่งท่องเที่ยวตามต้องการ

6. วัตถุประสงค์อื่นๆ การขนส่งยังมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะทางด้านการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งต่างก็ต้องอาศัยการขนส่งเข้ามา มีบทบาทร่วมด้วยทั้งสิ้น เช่น ในการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็สินค้าอุปโภคหรือ บริโภค จำเป็นต้องมีการขนส่งสินค้าและบริการโดยเริ่มตั้งแต่วัตถุดิบ จนผลิตออกมาเป็นสินค้า จนถึงมือผู้บริโภค สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น (โลจิสติกส์, 2553)

บทบาทของการขนส่ง

บทบาทของการขนส่งที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ มีดังนี้ การขนส่งก่อให้เกิด อรรถประโยชน์เกี่ยวกับสถานที่และเวลา การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคล สิ่งที่มีชีวิตหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ซึ่งการเคลื่อนย้ายสิ่งของหรือสินค้าจากที่หนึ่งที่มีสินค้าจำนวนมาก เกินความต้องการของผู้บริโภค ไปอีกที่หนึ่งที่มีความต้องการของผู้บริโภคมีมากกว่าสินค้า จะทำให้ ราคาของสินค้าเพิ่มขึ้นและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดการประหยัดเวลาในการขนส่ง และ การเดินทาง การขนส่งเป็นตัวเชื่อมโยงการผลิตและการบริโภค การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาผลิตสินค้า เช่น โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ นำไม้จากจังหวัดตราด มาทำการผลิตเฟอร์นิเจอร์ที่จังหวัดระยอง เมื่อผลิตเสร็จแล้ว การขนส่งเป็นตัวกลางกระจายสินค้า จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค เช่นนำเฟอร์นิเจอร์จากจังหวัดระยองมาจำหน่ายให้ผู้บริโภคที่ กรุงเทพมหานคร เป็นต้น (สถาบันที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ, 2553)

ความสำคัญของการขนส่ง

ความสำคัญของการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศ ดังนี้

1.1 การขนส่งช่วยขยายตลาดให้กว้างขึ้น เมื่อธุรกิจทำการผลิตสินค้าได้ การขนส่ง จะทำหน้าที่ในการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้ตลาดของสินค้าขยายตัวกว้างขึ้น รายได้จากการจำหน่ายสินค้าเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจก็จะเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่

1.2 การขนส่งช่วยลดต้นทุนในการผลิต ในการผลิตธุรกิจจำเป็นต้องมีการขนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบมายังแหล่งผลิต การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำการขนส่งวัตถุดิบในแต่ละครั้งได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งช่วยประหยัดต้นทุนในการผลิตสินค้าได้ และการที่ธุรกิจสามารถขยายตลาดโดยจำหน่ายสินค้าทั้งภายในและภายนอกได้ ทำให้ธุรกิจต้องทำการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการผลิตธุรกิจขนาดใหญ่ จึงใช้เครื่องจักรในการผลิต ก่อให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่ และช่วยลดต้นทุนในการผลิตต่อหน่วยได้

1.3 การขนส่งช่วยให้เกิดการจ้างแรงงาน

การขนส่งก่อให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่ทำให้ธุรกิจมีความต้องการแรงงานมากขึ้น และเป็นการนำแรงงานจากที่หนึ่งที่มีแรงงานจำนวนมากไปอีกที่หนึ่งที่มีความต้องการแรงงาน เช่น คนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีภูมิประเทศค่อนข้างแห้งแล้ง คนส่วนใหญ่ไม่มีงานทำ การขนส่งทำให้คนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถมาทำงานในภาคกลางหรือภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่มีความต้องการแรงงานได้ หรือคนงานในประเทศไทยเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ก็เนื่องจากการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

1.4 การขนส่งช่วยให้เกิดดุลยภาพในระดับราคาสินค้า ธุรกิจเมื่อผลิตสินค้าการขนส่งจะทำหน้าที่นำสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค เช่น จังหวัดจันทบุรี ในฤดูกาลเงาะ จะมีผลผลิตเงาะออกมาสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก การขนส่งที่มีประสิทธิภาพสามารถนำเงาะไปจำหน่ายได้ในทุกจังหวัดทั่วประเทศและราคาของเงาะที่จำหน่ายในแต่ละจังหวัดจะเป็นราคาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดดุลยภาพในระดับราคา ถ้าการขนส่งไม่มีประสิทธิภาพเงาะในจังหวัดจันทบุรี จะมีราคาถูกมาก ส่วนเงาะที่จำหน่ายในจังหวัดอื่นจะมีราคาสูงมาก เป็นต้น

1.5 การขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน ทำให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน ทำให้สินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้บริโภคในประเทศคูเวต สั่งซื้อดอกกุหลาบจากจังหวัดเชียงใหม่

การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้บริโภคได้รับดอกกุหลาบที่มีความสวยและสดเสมือนตัดจากต้นกุหลาบใหม่ๆ

2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม การขนส่งมีความสำคัญในด้านสังคมและวัฒนธรรม ดังนี้

2.1 การขนส่งช่วยให้เกิดการขยายเมือง ปัจจุบันประชาชนไม่จำเป็นต้องแออัดอยู่เฉพาะภายในใจกลางเมืองเท่านั้น เพราะการขนส่งที่สะดวกและรวดเร็วประชาชนสามารถมีที่พักอาศัยกระจายไปในถิ่นต่างๆ ได้ เป็นการขยายเมืองให้ใหญ่ขึ้น

2.2 การขนส่งทำให้มาตรฐานการศึกษาของประชาชนสูงขึ้น เช่น เดิมสถานศึกษาระดับมหาวิทยาลัยจะมีอยู่เฉพาะในกรุงเทพมหานคร นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดจำเป็นต้องย้ายเข้ามาในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยแต่ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งที่สะดวกขึ้นสถานศึกษาได้ขยายไปอยู่ตามภาคต่างๆ นักศึกษาสามารถจะศึกษาได้ในภูมิภาคที่ตนเองอยู่อาศัยโดยไม่จำเป็นต้องย้ายสถานที่อยู่ทำให้มาตรฐานการศึกษาของประชาชนดีขึ้น

2.3 การขนส่งทำให้มนุษย์มีการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างสังคมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยการติดต่อค้าขายกัน หรือโดยการท่องเที่ยว เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างสังคมมนุษย์

2.4 การขนส่งทำให้มนุษย์มีการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการระหว่างกัน ทำให้มาตรฐานความเป็นอยู่ของมนุษย์ในแต่ละสังคมดีขึ้นเท่าเทียมกัน เช่น ประชาชนในจังหวัดชลบุรี สามารถจับสัตว์ทะเลได้เป็นจำนวนมาก นำส่งไปขายในจังหวัดอื่นๆ ทำให้เกิดรายได้สามารถนำรายได้ที่ได้รับไปจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตดีขึ้น

3. ด้านการปกครองและการป้องกันประเทศ การขนส่งมีความสำคัญในด้านปกครองและการป้องกันประเทศ ดังนี้

3.1 การขนส่งทำให้ประชาชนในประเทศแต่ละจังหวัดสามารถติดต่อกันได้โดยสะดวก ทำให้ประชาชนสามารถได้รับทราบนโยบายของรัฐบาล ทำให้การปกครองของรัฐบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการคมนาคมขนส่งที่สะดวก ทำให้การปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งต้องอาศัยวิธีการเลือกตั้งดำเนินไปได้อย่างดี เพราะไม่ว่าประชาชนจะอยู่อาศัยที่ใดก็สามารถเดินทางไปลงคะแนนเลือกตั้งได้โดยสะดวก

3.2 การขนส่งทำให้รัฐบาลสามารถเคลื่อนย้ายอาวุธยุทโธปกรณ์และเสบียงอาหารไปให้แก่ทหารในยามเกิดศึกสงครามได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทำให้การป้องกันประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการขนส่ง

การขนส่งทุกประเภท มีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการขนส่ง หมายถึง ผู้ดำเนินกิจการขนส่ง ได้แก่ เจ้าของกิจการขนส่ง เจ้าของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการขนส่งผู้ประกอบการขนส่งอาจจะเป็นเอกชนจัดตั้งในรูปกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือเป็นรัฐบาลในรูปหน่วยงานรัฐวิสาหกิจก็ได้
2. เส้นทาง การขนส่ง หมายถึง ทางที่ใช้ในการขนส่ง เช่น การขนส่งทางน้ำ เส้นทางขนส่ง ได้แก่ แม่น้ำ ลำคลอง มหาสมุทร การขนส่งทางบก เส้นทางขนส่งทางบก ได้แก่ ถนน เป็นต้น
3. เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการขนส่ง เช่น การขนส่งทางน้ำ เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง ได้แก่ เรือ การขนส่งทางบก เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง ได้แก่ รถยนต์ รถไฟ การขนส่งทางอากาศ เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง ได้แก่ เครื่องบิน
4. สถานีรับ-ส่ง หมายถึง สถานที่ที่กำหนดให้เป็นจุดรับ-ส่งคน สิ่งมีชีวิตหรือสิ่งของที่จะทำการขนส่ง เช่น ป้ายจอดรถประจำทางท่าอากาศยานดอนเมือง สถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีขนส่งสายใต้ (สถาบันที่ช่วยสนับสนุนการค้าเงินธุรกิจ, 2553)

การขนส่งทางบกในจังหวัดสุโขทัย

จังหวัดสุโขทัยอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 440 กิโลเมตร นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางสู่จังหวัดสุโขทัย และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ได้อย่างสะดวกในหลายวิธี ทั้งรถยนต์ส่วนตัว รถประจำทาง รถไฟ และเครื่องบิน

1. โดยรถไฟ นักท่องเที่ยวอาจไม่ได้รับความสะดวกนัก เพราะไม่มีเส้นทางรถไฟผ่านตัวอำเภอเมืองสุโขทัย หากต้องการไปยังอำเภอเมืองสุโขทัย ต้องลงรถไฟที่จังหวัดพิษณุโลก แล้วต่อรถมายังสุโขทัย ระยะทางประมาณ 59 กิโลเมตร แต่หากต้องการไปท่องเที่ยวที่อำเภอศรีสัชนาลัย ก็ลงรถไฟที่สถานีสวรรคโลก แล้วต่อรถไปยังศรีสัชนาลัยจะใกล้กว่า ควรตรวจสอบเที่ยวเดินรถก่อนวางแผนการเดินทาง จะมีรถไฟออกจากสถานีรถไฟ หัวลำโพงไปอำเภอสวรรคโลกและจังหวัดพิษณุโลกทุกวัน สอบถามรายละเอียดได้ที่การรถไฟแห่งประเทศไทย โทร. 1690 www.railway.co.th

2. โดยรถยนต์ จากกรุงเทพฯ สามารถเดินทางได้ 2 เส้นทาง คือ

ใช้ทางหลวงหมายเลข 1 ผ่านจังหวัดนครสวรรค์ กำแพงเพชร จากนั้นเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 101 ผ่านอำเภอพรานกระต่าย อำเภอศรีมาศ เข้าสู่จังหวัดสุโขทัย รวมระยะทาง 440 กิโลเมตร หรือใช้ทางหลวงหมายเลข 1 ไปจนถึงประมาณกิโลเมตรที่ 50 บริเวณแยกอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แล้วเข้าเส้นทางหลวงหมายเลข 32 ผ่านพระนครศรีอยุธยามุ่งสู่

นครสวรรค์ แล้วใช้ทางหลวงหมายเลข 117 ตรงไปจังหวัดพิษณุโลก ก่อนจะเปลี่ยนไปใช้ทางหลวงหมายเลข 12 เข้าสู่จังหวัดสุโขทัย รวมระยะทาง 427 กิโลเมตร

3. โดยรถประจำทาง มีรถประจำทางปรับอากาศสายกรุงเทพฯ-สุโขทัย กรุงเทพฯ-ศรีสัชนาลัย กรุงเทพฯ-อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ออกจากสถานีขนส่งสายเหนือ (หมอชิต 2) ถนนกำแพงเพชร 2 ทุกวัน วันละหลายเที่ยวสอบถามรายละเอียดได้ที่

- บริษัท ขนส่ง จำกัด โทร. 1490 หรือ www.transport.co.th
- วินทัวร์ โทร. 02-936 3753
- พิษณุโลกยานยนต์ โทร. 02-936 2924-5
- เชิดชัยทัวร์ โทร. 02-936 0199

ปัจจุบัน บริษัท ขนส่ง จำกัด ได้เปิดให้บริการจองตั๋วรถโดยสารออนไลน์แล้ว ติดต่อได้ที่ www.thaiticketmajor.com นอกจากนี้ ยังสามารถซื้อตั๋วออนไลน์ได้ที่ไทยรัฐ ดอทคอม www.thairoute.com

การเดินทางภายในสุโขทัย นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการยานพาหนะได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสม คือ

- รถโดยสารรอบเมือง สีม่วง-ชมพู บริการรับ-ส่งภายในตัวเมือง-สถานีขนส่ง คิวรถอยู่บริเวณหน้าวิทยาลัยอาชีวศึกษา นักท่องเที่ยวสามารถเหมาไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่างๆ ได้

- รถสามล้อถีบ ยานพาหนะโบราณ ให้บริการตามจุดต่างๆ ในตัวจังหวัดสุโขทัยมักจอดรออยู่บริเวณตลาดและบริเวณคิวรถไปอำเภอสวรรคโลกและศรีสัชนาลัย ค่าโดยสารเริ่มต้นคนละ 10 บาท

- รถซาเล้งสามล้อเครื่อง นักท่องเที่ยวต้องนั่งด้านหน้าคนขับ สามารถนั่งได้ประมาณ 4 คน ให้บริการในเขตตัวเมืองสุโขทัย อัตราค่าบริการเริ่มต้นคนละ 10 บาท หรือจะเหมานำเที่ยวก็ได้เช่นกัน

- รถประจำทางไปยังอำเภอต่างๆ ทำรถแต่ละคิวจะอยู่กระจายรอบๆ ตลาดสด ในตัวจังหวัดสุโขทัย

- รถเช่า สุโขทัยมีรถให้เช่าทั้งรถจักรยาน จักรยานยนต์ และรถยนต์ สามารถหาเช่าได้ในตัวเมือง จะอยู่บริเวณหน้าโรงแรมริเวอร์วิว และสามารถติดต่อสอบถามได้จากโรงแรมที่พักอื่นๆ ส่วนบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยและศรีสัชนาลัย มีจักรยานให้เช่าขี่ชมโบราณสถานเช่นกัน

ระยะทางจากอำเภอเมืองสุโขทัยไปยังอำเภอต่างๆ คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553)

- อำเภอบ้านด่านลานหอย 28 กิโลเมตร
- อำเภอศรีมาศ 22 กิโลเมตร
- อำเภอกงไกรลาศ 21 กิโลเมตร
- อำเภอศรีสขนาลัย 67 กิโลเมตร
- อำเภอศรีสำโรง 20 กิโลเมตร
- อำเภอสวรรคโลก 38 กิโลเมตร
- อำเภอศรีนคร 54 กิโลเมตร
- อำเภอทุ่งเสลี่ยม 68 กิโลเมตร

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว และธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. นักท่องเที่ยว จัดได้ว่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทำศนคติและลักษณะพื้นฐานของนักท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำข้อมูลดังกล่าว มาใช้วางแผนทางการตลาด

ปัจจัยหลักเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ควรศึกษา ได้แก่

1.1 ลักษณะพื้นฐานหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกันต่อไปนี้

1.1.1 เพศ โดยทั่วไป นักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่า นักท่องเที่ยวหญิง โดยสามารถเดินทางได้ทั้งตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่ม มักกระจายตัวไปได้แทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และสามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายได้มากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงซึ่งมีความคล่องตัวน้อยกว่า มักเดินทางมากับเพื่อนหรือบริษัทนำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันและรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นพิเศษ มักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยและสามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงมากหรือมีอัตราการเติบโตที่สูง ก็ย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย

1.1.2 อายุ บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน ก็จะมีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ คือ

1.1.2.1 กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ตามลำพัง หากเดินทางท่องเที่ยวมักจะมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่างๆ

1.1.2.2 กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15 – 24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ หรือเพิ่งจบการศึกษา จึงยังไม่มีทุนทรัพย์ในการเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มักเดินทางมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่างๆ หรือเดินทางมาพักอาศัยอยู่กับครอบครัวอุปถัมภ์ตามโครงการแลกเปลี่ยนทางการศึกษาต่างๆ ในทางการตลาด ทั้งกลุ่มวัยเด็กและกลุ่มวัยรุ่นเป็นกลุ่มตลาดศักยภาพที่น่าส่งเสริม แม้ว่าจะยังเป็นกลุ่มที่คาดหวังรายได้ทางการท่องเที่ยวได้น้อยก็ตาม แต่หากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวเมื่อวัยเด็กแล้ว พวกเขาก็อาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอีกครั้ง และจะกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในอนาคต ซึ่งจะสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวได้มากกว่าเดิม

1.1.2.3 กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25 – 34 ปี เป็นกลุ่มศักยภาพในการใช้จ่ายเงินได้สูง เพราะมีรายได้เป็นของตนเองแล้วลักษณะกิจกรรมที่เลือกก็ยังสามารถทำได้หลากหลายเพราะสุขภาพเอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่พบว่า กลุ่มวัยนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ

1.1.2.4 กลุ่มวัยทำงานตอนกลางและตอนปลาย ช่วงอายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูง ตามภาระหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับมีฐานะทางการเงินและการเงินที่ค่อนข้างมั่นคงแล้ว

1.1.2.5 กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 55 ปี ขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความถนัดในการเดินทางลดลง เนื่องจากสุขภาพไม่เอื้ออำนวย แต่จะมีวันหยุดพักผ่อนนานวันกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ เพราะไม่มีภาระการงานที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว

1.1.3 อาชีพ กลุ่มที่มีการกิจหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน มีโอกาสในการเดินทางแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ทำงานในอาชีพระดับสูง จะมีโอกาสเดินทางได้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ เพราะมีทุนทรัพย์มากกว่า นอกจากนี้ ภาระหน้าที่การงานก็มีส่วนที่กำหนดให้ต้องเดินทางไปติดต่อกันบ่อยครั้งเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มระดับผู้บริหาร กลุ่มนักวิชาชีพเฉพาะ ตัวแทนชาย

1.1.4 ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงก็มักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยว

ด้วยสมมติฐานที่ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงก็มักจะเป็นผู้ที่มีความคิดและวิถีชีวิตที่ดี ซึ่งจะแสดงออกถึงทัศนคติและพฤติกรรมท่องเที่ยวที่ดี เช่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม มีความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

1.1.5 รัดับรายได้ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสามารถในการเดินทางของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยทั่วไปในทางการตลาด แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มรายได้สูงหรือกลุ่มระดับบน กลุ่มรายได้ปานกลางหรือกลุ่มระดับกลาง และกลุ่มรายได้ต่ำหรือระดับล่าง ซึ่งช่วงรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

1.1.6 สถานภาพสมรส กลุ่มคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจได้โดยลำพังและไม่มีภาระทางครอบครัวที่จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วก็อาจจะเดินทางน้อยลง แต่เมื่อมีการเดินทางก็มักจะไปเป็นครอบครัว (กรณีที่มีบุตร) หรือไปเป็นคู่ (กรณียังไม่มีบุตร) ซึ่งทำให้เกิดกลุ่มตลาดครอบครัว และกลุ่มคู่ฮันนีมูนขึ้น

1.1.7 ถิ่นพำนัก บุคคลที่อยู่ในสถานที่ที่มีสภาวะแวดล้อมและภูมิอากาศที่แตกต่างกัน ก็ย่อมมีความต้องการและเลือกแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศเย็นจัด ก็ย่อมนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า ในขณะที่กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศร้อน ก็มักจะแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งที่แตกต่างกันไปจากที่ตนประสบอยู่ เช่น ชาวตะวันตกนิยมเดินทางมาดินแดนตะวันออก เพื่อมาดูวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

1.2 การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว ศึกษาเปรียบเทียบได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้าไปในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว โดยพิจารณาดูว่า มีการเดินทางเข้าไปยังสถานที่ใดบ้าง มีการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในบางแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่ เพื่อนำมาวางแผนด้านขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก และการวางแผนที่จะกระจายนักท่องเที่ยวออกไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีศักยภาพรองลงมา

1.3 กิจกรรมต่างๆของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการสร้างและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

1.4 ฤดูกาลท่องเที่ยว ในแต่ละช่วงเดือน จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวมีมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศในแหล่งท่องเที่ยวและถิ่นที่อยู่ของ

นักท่องเที่ยว รวมทั้งระยะเวลาวันหยุดพักผ่อนของนักท่องเที่ยวด้วย หากช่วงใดแหล่งท่องเที่ยวมีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมกับการเดินทาง และตรงกับช่วงวันหยุดยาวของนักท่องเที่ยว หรือตรงกับสภาพอากาศที่เลวร้ายในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว มักมีผลทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นจำนวนมาก

2. ทรัพยากรการท่องเที่ยว

ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม และวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น และสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ทรัพยากรท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะทั่วไป คือ

2.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ สภาพภูมิอากาศ รวมทั้งอากาศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำตก ภูเขา ทะเล ป่าไม้ ฯลฯ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น คือ เป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่ต้องสูญเสียต้นทุนในการผลิต แต่ทรัพยากรทั้งสองลักษณะต่างก็ต้องมีต้นทุนในการดูแลรักษาเหมือนกัน คุณภาพของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ จำต้องได้รับการดูแลรักษาในรูปแบบของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การวางแผนการท่องเที่ยว รวมทั้งการวางมาตรฐานการดูแลรักษาทรัพยากรดังกล่าว จึงเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งเปราะบางได้ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นสิ่งดึงดูดความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

2.2 ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม และทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านบันเทิงและเพลิดเพลิน

2.2.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์ คือ วัฒนธรรม วิถีชีวิต หรือเหตุการณ์ที่สืบสานกันมาตั้งแต่อดีต โดยส่วนใหญ่การนำเสนอประวัติศาสตร์ในรูปแบบของทรัพยากรการท่องเที่ยวจะอยู่ในรูปของโบราณสถาน โบราณวัตถุ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

2.2.2 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม แต่ละประเทศต่างก็มีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตทางสังคมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ทั้งที่เป็นรูปธรรม ที่แสดงออกทางด้านลักษณะความเป็นอยู่ของผู้คน ภาษา เทศกาล ประเพณี พิธีกรรมทางศาสนา ศิลปหัตถกรรม การแต่งกาย การละเล่นและการบันเทิงต่างๆ สภาพบ้านเรือน ฯลฯ และที่เป็นนามธรรม ที่แสดงออก

ทางด้านความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ภูมิปัญญาชาวบ้าน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งสิ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่แปลกแตกต่างของนักท่องเที่ยวได้

2.2.3 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านบันเทิงและความเพลิดเพลิน ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทนี้ หมายถึง สถานที่หรือกิจกรรมที่สร้างความบันเทิงและความเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยวทุกประเภท อาทิ สวนสาธารณะ สวนสนุก แหล่งบันเทิงยามค่ำคืน โรงละคร โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

3. ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย 6 ธุรกิจหลัก คือ

3.1 ธุรกิจที่พักแรม

3.2 ธุรกิจนำเที่ยว

3.3 ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

3.4 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

3.5 ธุรกิจคมนาคมขนส่ง

3.6 ธุรกิจนันทนาการ

3.1.1 ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation) มีหลายประเภท เช่น โรงแรม (hotel) เกสต์เฮาส์ (guesthouse) รีสอร์ท (resort) บังกะโล (bungalow) เป็นต้น สถานที่พักจะต้องสะอาด สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีราคาที่เหมาะสมกับสภาพที่พักแต่ละประเภท

3.2 ธุรกิจนำเที่ยว นับว่า เป็นอีกองค์ประกอบหลักที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ทำหน้าที่เป็นทูตสันถวไมตรีเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วเดินทาง จัดพาหนะบริการ จัดหาที่พัก และการจัดบริการนำเที่ยวไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ในบางครั้งธุรกิจนำเที่ยวยังทำหน้าที่เป็นผู้บุกเบิกเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ ด้วยเช่นกัน

3.3 ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) อาหารและเครื่องดื่ม จัดเป็นสินค้าบริโภคพื้นฐาน ซึ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลัก สิ่งสำคัญของธุรกิจประเภทนี้ คือ การบริการที่คำนึงถึงคุณภาพ อาหารที่สะอาด ถูกหลักอนามัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

3.4 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก นักท่องเที่ยวมักมีความต้องการที่จะใช้สินค้าอุปโภคบริโภคในระหว่างการเดินทางเสมอ ไม่ว่าจะเป็นของใช้ส่วนตัว พิล์ม หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการเดินทาง โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวหาซื้อได้จากร้านค้าปลีกในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งให้บริการแก่คนในท้องถิ่นอยู่แล้ว ส่วนร้านขายสินค้าที่ระลึกนั้น เป็นร้านค้าที่ตั้งขึ้นเพื่อจุดประสงค์หลักในการขายของให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ซึ่งมักจะพบในบางพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีสินค้าที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่นั้นๆ และเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวมักซื้อเป็นของฝาก หรือซื้อไว้เพื่อเป็นสิ่งเตือนใจตนเองระลึกว่า ครั้งหนึ่งได้เคยมาเยือนสถานที่แห่งนั้นแล้ว ในหลายประเทศได้นำเอาสินค้าของที่ระลึกมาเป็นจุดขายในการท่องเที่ยว โดยพยายามแข่งขันกันจัดเทศกาลลดราคาสินค้าเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

3.5 ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายคนจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังท้องถิ่นอื่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจการคมนาคมขนส่งจึงเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต้องการทั้งภายในและระหว่างประเทศควบคู่กับการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ย่อมต้องส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาระบบการขนส่ง ก็นับว่า มีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยทั่วไประบบการขนส่งจะเกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้า และการขนส่งผู้โดยสาร แต่การขนส่งที่นับว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อการท่องเที่ยว คือ การขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับขนส่ง 3 ประเภท คือ การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ

3.5.1 การขนส่งทางอากาศ ในด้านการท่องเที่ยว การขนส่งทางอากาศมีองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ

3.5.1.1 สนามบิน โดยส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐบาล เช่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศไทย

3.5.1.2 สายการบิน ซึ่งมีการให้บริการแตกต่างกัน คือ

- สายการบินที่บินแบบเที่ยวบินประจำ (schedule flight)
- สายการบินที่บินแบบเช่าเหมาลำ (charter flight หรือ non-schedule flight)
- สายการบินที่ให้บริการแบบเช่าส่วนตัว (air taxi flight)

3.5.2 การขนส่งทางบก ประกอบด้วย การขนส่ง 2 ลักษณะ คือ

3.5.2.1 การขนส่งทางถนน นับว่ามีบทบาทที่สำคัญมากต่อการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทั้งการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะ และด้วยรถยนต์ส่วนตัว การเดินทางในลักษณะนี้มีลักษณะเด่น คือ การได้เห็นทิวทัศน์สองข้างทาง และสามารถแวะเที่ยวตามจุดที่ต้องการได้

3.5.2.2 การขนส่งทางรถไฟ การเดินทางท่องเที่ยวด้วยรถไฟเป็นอีกหนทางเลือกหนึ่งที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการความปลอดภัยและตรงเวลา การเดินทางด้วยรถไฟสามารถนำมาเป็นจุดขายเส้นทางท่องเที่ยวที่สำคัญได้ เช่น รายการนำเที่ยวน้ำตกไทรโยคน้อย จ.กาญจนบุรี ของการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3.5.3 การขนส่งทางน้ำ เป็นอีกเส้นทางหนึ่งที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทาง โดยเป็นการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ/ ทางทะเล ทั้งในรูปแบบของการโดยสารสาธารณะ การเช่าเหมา และการซื้อรายการนำเที่ยวในบางประเทศ เช่น การล่องแม่น้ำเจ้าพระยาจากกรุงเทพฯ ไปจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นต้น

3.6 ธุรกิจนันทนาการ คือ การประกอบธุรกิจที่สร้างความสนุกสนานและความเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ธุรกิจหลัก 3 ประเภท คือ ธุรกิจสวนสนุก ธุรกิจบันเทิง และธุรกิจกีฬา (ครรชิต มาระโกชน, 2553)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรม ต่อบุคคลที่ตนคาดหวังในลักษณะที่ตนคิดว่า ถูกต้องมี นักวิชาการให้ความหมายของความคาดหวังไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540, หน้า 109) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ปนัดดา ยอดระบำ (2544, หน้า 90) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง คือ การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้น มาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้น มาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

Finn D (1921, pp. 15-16) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตวิญญาณและใช้ความคาดหวังนั้น เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งในสิ่งตนเองต้องการและเป็นเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

ความคาดหวังของลูกค้า

Zeithaml Bitner and Gremler ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของลูกค้าว่า ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะความแตกต่างกันไป และจะประกอบด้วย ความคาดหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้ รวม 3 องค์ประกอบ คือ (Zeithaml Bitner and Gremler, 2006)

1. ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่า จะได้รับ (Desired Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและเชื่อว่า มีความเป็นไปได้ที่จะได้รับบริการหรือควรจะได้รับบริการ

2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (Adequate Service) ในการรับบริการแต่ละครั้ง อาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดหวังไว้ ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่า จะได้รับกับระดับต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ เรียกว่า ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) ที่จะได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรธุรกิจกับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ นอกจากนี้ ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอน ซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเอง หรือจากประเภทของการบริการที่แตกต่างกัน ในแต่ละประเทศหรือวัฒนธรรม

ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวังและระดับของความคาดหวัง อันเนื่องจากปัจจัยต่อไปนี้ คือ (Hurlock., 1973, pp. 191-194)

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไม่มั่นคง วัยรุ่นที่ต้องโยกย้ายถิ่นบ่อยๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่น

ขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของวัยรุ่น วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่ เพราะครอบครัวขนาดเล็กสามารถบังคับ และทุ่มเทส่งเสริม ตลอดจนสามารถวางแผนทางให้วัยรุ่นไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลาง และฐานะเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและโอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะลูกชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น พี่โตและมีย่างก้าว เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตย มักจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลมากขึ้นอยู่กับฐานะของวัยรุ่นในกลุ่ม และความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคง และไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของวัยรุ่นก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง แต่คนที่ไม่มีบทบาทสำคัญ และต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำชุมชน ทำให้การตั้งความคาดหวังหลายๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การใช้กลไกทางจิตที่มีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุด คือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก วัยรุ่นจะตั้งความคาดหวังไว้ว่า จะต้องประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่วัยรุ่นบอกกล่าวมักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว และความคาดหวังที่บอกเพื่อนสนิทเป็นลักษณะความใฝ่ฝัน ไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่บอกกับบิดามารดา ครู หรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย เพราะเป็นการทำทนายให้พิสูจน์ตนเอง ให้พยายามทำตามที่พูด เพื่อไม่ต้องการเห็นคนอื่นมองด้วยสายตาผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังว่า จะได้รับความสำเร็จอีก ในทำนอง

เดียวกับบุคคลที่ผิดหวังซ้ำๆ มักคิดว่า จะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่า จะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด

9. เพศ (Sex) บรรยากาศของบ้านและโรงเรียนมักจะกระตุ้นให้วัยรุ่นชาย ตั้งความคาดหวังสูงกว่าวัยรุ่นหญิง บิดามารดาคาดหวังในตัวลูกชายมากกว่าตัวลูกสาว เด็กชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ

10. เซอร์วิปัญญา (Intelligence) เมื่อวัยรุ่นอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูงมักจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมของกลุ่มที่ตั้งไว้

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในเรื่องการชดเชยบุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถตนเองจะตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง เพื่อเป็นการปกปิด บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจในความสำเร็จ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล การที่บุคคลตั้งความหวังย่อมได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของตนเอง

ความสำคัญของความคาดหวัง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า 10) กล่าวว่า ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรา มีผลต่อพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่น เพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในสิ่งนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จุมพล ชูรักขิต (2539, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้ทดแทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สินทร สิงห์นิมิตตระกูล (2541, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า หากในเรื่องนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกในเชิงบวก คือ พอใจ แต่หากเรื่องนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกในเชิงลบ คือ ไม่พอใจ ทั้งนี้การประเมินค่าดังกล่าวนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เท่าเทียมกัน

Elliott (1995 อ้างอิงใน นฤมล กิจไพศาลรัตนนา, 2545, หน้า 15) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า “เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีของเฉพาะบุคคล หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543, ไม่มีเลขหน้า)

ภณิดา ชัยปัญญา กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541, ไม่มีเลขหน้า)

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติ ธรรมสอน (2542) ศึกษา ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติความคิดเห็นที่สำคัญของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ ที่เห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ คือ นำรถโดยสารประจำทางใหม่และทันสมัยมาให้บริการ ปรับปรุงนิสัยและมารยาทของคนขับ ควบคุมการจอดรถโดยสารให้เป็นระเบียบ เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้เข้าถึงพื้นที่ให้มากขึ้น การศึกษาความเร็วและความล่าช้าของรถประจำทางหมวดที่ 1 มีความเร็วอยู่ในช่วง 16 – 20 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ความล่าช้า 3 – 6 นาที และระดับบริการของรถประจำทางหมวดที่ 1 ที่ให้บริการในเส้นทางที่มีอยู่ ระดับบริการ A แต่การเข้าถึงพื้นที่ยังน้อย

วโรภาส แสงพ่ายัพ (2545) การศึกษา การบริการขนส่งสาธารณะในแนวเส้นทางสงขลา-หาดใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการรถบัสประจำทาง และรถตู้ปรับอากาศประจำทางมีความพอใจในราคาค่าโดยสาร และมีความคาดหวังในด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการรถสองแถวประจำทางมีความพอใจในเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และมีความคาดหวังในด้านมารยาทในการให้บริการมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพอใจในเวลา และความเพียงพอในการให้บริการ และมีความคาดหวังในด้านลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการมากที่สุด สำหรับค่าอัตราส่วนผลประโยชน์ต่อเงินลงทุนของผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า 1 ในส่วนของข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการนั้น รถบัสประจำทางเส้นทาง 407 ถนนกาญจนาภิเษก และรถตู้ปรับอากาศประจำทาง ควรลดความหนาแน่นของผู้โดยสารในรถ โดยรับผู้โดยสารให้เหมาะสมกับจำนวนที่นั่งภายในรถ สำหรับรถสองแถวประจำทาง และรถบัสประจำทางเส้นทาง 414 ถนนลพบุรีราเมศวร์ ควรปรับปรุงมารยาทในการให้บริการ โดยเฉพาะการเก็บค่าโดยสาร และการขับขีที่มีศักยภาพการนำไปสู่ปัญหาอุบัติเหตุสูง ในส่วนของรถแท็กซี่ ควรปรับปรุงลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการ โดยตรวจสอบสภาพรถและเครื่องยนต์ก่อนให้บริการรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งจะช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมลภาวะทางอากาศและเสียงได้

นิภา ศรีศิลป์นันท์ (2549) ศึกษา การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากต่อการบริการ และมีความต้องการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ แต่มีความเห็นว่า ระบบการขนส่งสาธารณะยังให้บริการยังไม่ทั่วถึง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการขนส่งของรถเมล์และรถสี่ล้อแดง พบว่า มีความพึงพอใจการบริการ มีความต้องการในการใช้บริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง เห็นว่าทางราชการควรเข้าไปควบคุมดูแลการบริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง ในขณะที่เดียวกันมีความเห็นว่า รถสี่ล้อแดงให้บริการทั่วถึงมากกว่ารถเมล์ และการบริการยังอยู่ในความนิยมของประชาชน

ด้านการจัดการขนส่งสาธารณะ ในส่วนของรถเมล์โดยภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก พบว่า พนักงานขับรถประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร นายตรวจ ส่วนใหญ่มีกิริยามารยาทดี รถมีสภาพดี พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร การใช้บริการรถเมล์มีความปลอดภัย แต่การกำหนดป้ายให้รถเมล์จอดรับ – ส่ง ผู้โดยสารยังไม่เหมาะสม และมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนการบริการขนส่งของรถสี่ล้อแดง โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง รถสี่ล้อแดงที่ให้บริการในเขตเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนมาก มีความสะดวกรวดเร็ว แต่มีสภาพไม่ค่อยดี ไม่มีความปลอดภัย และเห็นว่า พนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม แต่งกายไม่เรียบร้อย และคิดราคาค่าโดยสารไม่เที่ยงธรรม

ปัญหาและแนวทางการปรับปรุง ตลอดจนการขยายการให้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ พบว่า รถเมล์โดยสารประจำทาง มีปัญหาที่ต้องแก้ไข คือ เส้นทางการเดินทางที่ยังไม่ครอบคลุม และจำนวนรถที่มีอยู่น้อย ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอรถนาน ส่วนผู้ประกอบการประสบปัญหาจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ปริมาณงานมีจำนวนมาก ไม่มีระบบสารสนเทศรองรับการทำงาน การจัดการที่ยังไม่ได้มาตรฐาน อาคารสถานที่ และบริเวณที่จอดรถ แต่ในขณะนี้ผู้ประกอบการมีแผนโครงการ ในการเพิ่มเส้นทางให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น และการเพิ่มปริมาณรถโดยสารให้เพียงพอกับความต้องการ แต่ปัญหาที่สำคัญ คือ ราคาเชื้อเพลิงที่สูงขึ้น มีผลต่อการดำเนินงานของโครงการเป็นอย่างมาก และเห็นด้วยว่า การจัดระบบขนส่งสาธารณะ หรือระบบขนส่งมวลชนควรได้รับการอุดหนุนจากภาครัฐอย่างเต็มที่ ส่วนผู้ประกอบการรถสี่ล้อแดงเห็นว่า ปัญหาหลักที่เกิดขึ้น คือ รายได้ที่ได้รับน้อยกว่าเดิม ไม่มีอิสระในการเดินทาง ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ เพราะต้องวิ่งประจำทาง ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับโครงการนี้ แต่จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ถ้าหากภาครัฐให้การสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น และมีการประกันรายได้ เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจของผู้ประกอบการในส่วนภาคเอกชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดสุโขทัย ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 257,000 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน โดยเลือกเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการยานพาหนะที่ให้บริการสาธารณะเพื่อการเดินทางภายในจังหวัดสุโขทัยโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และมีความสมัครใจในการให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ใช้สูตรคำนวณหาประชากรกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (Yamane Taro, 1973, p. 1089) ในภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. กำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิด และจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของไลเกิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากที่สุด (Expectation and Satisfaction Very High)

4 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมาก (Expectation and Satisfaction High)

3 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลาง (Expectation and Satisfaction Medium)

2 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อย (Expectation and Satisfaction Low)

1 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (Expectation and Satisfaction Very Low)

การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถาม ในส่วนที่วัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ให้หน้าคะแนน (Likert Scale) 5 ระดับ มาจัดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลความ ดังนี้ (คู่มือการตีพิมพ์, 2542, หน้า 7-10)

$$\text{สูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่งเที่ยว

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมตามขอบเขตของเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของการศึกษา แล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดสุโขทัย ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่วัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่งเที่ยวที่มีต่อระบบการขนส่งนักท่งเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9359 และ 0.8919 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้นักท่งเที่ยวชาวต่างประเทศ และรอรับกลับในทันที ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2554 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2554

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่งเที่ยว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับพร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลข้อมูลเพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีหลายสัญชาติและใช้ภาษาต่างกัน ผู้วิจัยจึงคอยให้การช่วยเหลือหากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยประการ โดยผู้วิจัยคอยดูแลอย่างใกล้ชิด และแจกแบบสอบถามให้กับ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการยานพาหนะที่ให้บริการสาธารณะ เพื่อการเดินทางภายในจังหวัดสุโขทัย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วมาดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้กลับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแต่ละชุด และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การกำหนดรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสที่กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะของตัวแปร ซึ่งใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 35-60)

1.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา สัญชาติ อายุ อาชีพ ระยะเวลาที่พักในจังหวัดสุโขทัย และประเภทยานพาหนะที่ใช้เดินทางในจังหวัดสุโขทัย มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 2-8)

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ปวส./เทียบเท่าอนุปริญญา จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย จำนวนน้อยที่สุดมีเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

สัญชาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นคนสัญชาติอเมริกันมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมา ได้แก่ สัญชาติอังกฤษ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 จีน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ญี่ปุ่น จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อิตาลี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ฝรั่งเศส จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ออสเตรเลีย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 แคนนาดียน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 นิวซีแลนด์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 เบลเยียม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 สวิสเซอร์แลนด์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ดุษฎี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 สเปน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 อีสราเอลและ
โคลัมเบีย จำนวนน้อยที่สุด 5 คน และ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และ 1.0 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 21-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3
รองลงมา ได้แก่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 อายุ 31-40 ปี จำนวน 67 คน
คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุ 51-60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน
33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวนน้อยที่สุด มีเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3
ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 150 คน
คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา ได้แก่ อาชีพอิสระ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 อาชีพ
นักเรียน นักศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 พนักงานภาครัฐ จำนวน 58 คน คิดเป็น
ร้อยละ 14.5 และธุรกิจส่วนตัว จำนวนน้อยที่สุด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่พักในสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักอาศัยในจังหวัดสุโขทัยเป็น
ระยะเวลา 2 คืน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา ระยะเวลา 3 คืน จำนวน 75 คน
คิดเป็นร้อยละ 18.8 ระยะเวลา 1 คืน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระยะเวลา 4 คืน จำนวน
44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ระยะเวลา 5 คืน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และ
ระยะเวลา 5 คืน จำนวนน้อยที่สุด มีเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ประเภทยานพาหนะที่ใช้เดินทางในจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทาง
ในจังหวัดสุโขทัยโดยรถยนต์รับจ้างสองแถว จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา รถ
โดยสารประจำทาง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รถตุ๊กตุ๊ก จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ
41.0 รถโดยสารรอบเมือง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และมอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็น
จำนวนน้อยที่สุด เพียง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	211	52.8
หญิง	189	47.3
รวม	400	100.0

ตาราง 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4	1.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	88	22.0
ปวส. / เทียบเท่าอนุปริญญา	87	21.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	107	26.8
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	114	28.5
รวม	400	100.0

ตาราง 4 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ

ทวีปเอเชีย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จีน	50	12.5
ญี่ปุ่น	47	11.8
อิสราเอล	5	1.3
ทวีปยุโรป		
อังกฤษ	65	16.3
อิตาลี	32	8.0
ฝรั่งเศส	29	7.3
เบลเยียม	12	3.0
สวิสเซอร์แลนด์	7	1.8
ดัตช์	8	2.0
สเปน	6	1.5
ทวีปอเมริกา		
อเมริกัน	81	20.3
แคนาดา	17	4.3
โคลัมเบีย	4	1.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ทวีปออสเตรเลีย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออสเตรเลีย	23	5.8
นิวซีแลนด์	14	3.5
รวม	400	100.0

ตาราง 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	5	1.3
21-30 ปี	185	46.3
31-40 ปี	67	16.8
41-50 ปี	71	17.8
51-60 ปี	39	9.8
มากกว่า 60 ปี	33	8.3
รวม	400	100.0

ตาราง 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานเอกชน	150	37.5
อื่นๆ คือ อาชีพอิสระ	109	27.3
นักเรียน นักศึกษา	65	16.3
พนักงานภาครัฐ	58	14.5
ธุรกิจส่วนตัว	18	4.5
รวม	400	100.0

ตาราง 7 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่พักในสุโขทัย

ระยะเวลาที่พักในสุโขทัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คืน	59	14.8
2 คืน	205	51.3
3 คืน	75	18.8
4 คืน	44	11.0
5 คืน	4	1.0
มากกว่า 5 คืน	13	3.3
รวม	400	100.0

ตาราง 8 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทยานพาหนะที่ใช้เดินทางในจังหวัดสุโขทัย

ประเภทยานพาหนะที่ใช้เดินทางในจังหวัดสุโขทัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์รับจ้างสองแถว	200	50.0
รถโดยสารประจำทาง	166	41.5
รถตุ๊กตุ๊ก	164	41.0
รถโดยสารรอบเมือง	151	37.8
มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	14	3.5

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย

จากการศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย ในด้านยานพาหนะ ด้านพนักงานขับรถ ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านอัตราค่าบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ จำนวนเที่ยวของการเดินทาง ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านความสะดวกในการต่อรถ และด้านความปลอดภัย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) โดยมีความคาดหวังมากในด้านอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ($\bar{X} = 3.83$) ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง ($\bar{X} = 3.81$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.66$) ด้านมาตรฐานการบริการ ($\bar{X} = 3.63$) ด้านความสะดวกในการต่อรถ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านพนักงานขับรถ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.32$) และมีความคาดหวังในระดับปานกลางด้านยานพาหนะ ($\bar{X} = 3.27$) ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ (ตาราง 9)

ตาราง 9 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย

ความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านอัตราค่าบริการ	3.90	1.05	มาก
ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง	3.83	0.88	มาก
ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง	3.81	0.85	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.66	0.97	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการ	3.63	0.83	มาก
ด้านความสะดวกในการต่อรถ	3.59	0.86	มาก
ด้านพนักงานขับรถ	3.42	0.78	มาก
ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	3.32	0.83	ปานกลาง
ด้านยานพาหนะ	3.27	0.64	ปานกลาง
ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร	3.25	0.86	ปานกลาง
ภาพรวม	3.57	0.63	มาก

หมายเหตุ: คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ด้านความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังโดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านยานพาหนะ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อการขึ้นและลงยานพาหนะได้ง่าย ($\bar{X} = 3.41$) มีความคาดหวังปานกลางเกี่ยวกับความสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.23$) และยานพาหนะมีสภาพดี ($\bar{X} = 3.19$)

ด้านพนักงานขับรถ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อความเป็นมิตรและสุภาพ ($\bar{X} = 3.72$) มีความคาดหวังปานกลางเกี่ยวกับพนักงานขับรถสุภาพ ($\bar{X} = 3.38$) และการแต่งกายสุภาพ ($\bar{X} = 3.15$)

ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อการสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางโดยใช้เส้นทางตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.88$) และยานพาหนะจอดผู้โดยสาร ณ จุด รับ – ส่งผู้โดยสาร ($\bar{X} = 3.78$)

ด้านอัตราค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ($\bar{X} = 3.90$)

ด้านมาตรฐานการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อการสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.73$) พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.63$) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ด้านเส้นทางการเดินทางและจุดมุ่งหมายที่จะไปถึง ($\bar{X} = 3.52$)

ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อจำนวนเที่ยวมีเพียงพอสำหรับความต้องการของผู้โดยสาร ($\bar{X} = 3.81$)

ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังปานกลางต่อบรรยากาศ และความสะอาดของสถานีขนส่ง ($\bar{X} = 3.25$)

ด้านระยะเวลาในการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังปานกลางต่อความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ($\bar{X} = 3.32$)

ด้านความสะดวกในการต่อรถ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อความสะดวกในการต่อรถ ($\bar{X} = 3.59$)

ด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากต่อบริเวณที่หยุดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร และสถานีรถโดยสารมีความความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.66$) (ตาราง 10)

ตาราง 10 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้
บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยรายด้าน

ความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ จากการใช้บริการระบบ ขนส่งในจังหวัดสุโขทัย	ความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (คน) / ร้อยละ							
ด้านยานพาหนะ						3.27	0.64	ปานกลาง
ขึ้นและลงยานพาหนะได้ง่าย	49 (12.3)	109 (27.3)	197 (49.3)	45 (11.0)	0 (0.0)	3.41	0.84	มาก
มีความสะดวกสบาย	28 (7.0)	104 (26.0)	201 (50.3)	67 (16.8)	0 (0.0)	3.23	0.81	ปานกลาง
ยานพาหนะมีสภาพดี	20 (5.0)	83 (20.8)	252 (63.0)	41 (10.3)	4 (1.0)	3.19	0.72	ปานกลาง
ด้านพนักงานขับรถ						3.42	0.78	มาก
ความเป็นมิตรและสุภาพ	82 (20.5)	152 (38.0)	140 (35.0)	22 (5.5)	4 (1.0)	3.72	0.89	มาก
พนักงานขับรถสุภาพ	77 (19.3)	89 (22.3)	156 (39.0)	65 (16.3)	13 (3.3)	3.38	1.07	ปานกลาง
แต่งกายสุภาพ	23 (5.8)	114 (28.5)	176 (44.0)	74 (18.5)	13 (3.3)	3.15	0.90	ปานกลาง
ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง						3.83	0.88	มาก
สามารถเดินทางไปถึงจุดหมาย ปลายทางโดยใช้เส้นทางตามที่ กำหนดไว้	128 (32.0)	131 (32.8)	110 (27.5)	27 (6.8)	4 (1.0)	3.88	0.97	มาก
ยานพาหนะจอดรอผู้โดยสาร ณ จุด รับ – ส่งผู้โดยสาร	119 (29.8)	101 (25.3)	157 (39.3)	19 (4.8)	4 (1.0)	3.78	0.96	มาก
ด้านอัตราค่าบริการ						3.90	1.05	มาก
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสม กับคุณภาพของบริการ	151 (37.8)	99 (24.8)	118 (29.5)	23 (5.8)	9 (2.3)	3.90	1.05	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการ						3.63	0.83	มาก
สามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	113 (28.3)	107 (26.8)	142 (35.5)	34 (8.5)	4 (1.0)	3.73	1.00	มาก
พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	83 (20.8)	116 (29.0)	170 (42.5)	31 (7.8)	0 (0.0)	3.63	0.90	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ จากการใช้บริการระบบ ขนส่งในจังหวัดสุโขทัย	ความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (คน) / ร้อยละ							
พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ด้าน เส้นทางการเดินทางและจุดมุ่งหมายที่ จะไปถึง	89 (22.3)	104 (26.0)	152 (38.0)	37 (9.3)	18 (4.5)	3.52	1.07	มาก
ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง						3.81	0.85	มาก
จำนวนเที่ยวมีเพียงพอสำหรับความ ต้องการของผู้โดยสาร	103 (25.8)	128 (32.0)	160 (40.0)	9 (2.3)	0 (0.0)	3.81	0.85	มาก
ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร						3.25	0.86	ปานกลาง
บรรยากาศ และความสะอาด ของ สถานีขนส่ง	46 (11.5)	72 (18.0)	219 (54.8)	63 (15.8)	0 (0.0)	3.25	0.86	ปานกลาง
ด้านระยะเวลาในการเดินทาง						3.32	0.83	ปานกลาง
ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง	37 (9.3)	113 (28.3)	192 (48.0)	58 (14.5)	0 (0.0)	3.32	0.83	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการต่อรถ						3.59	0.86	มาก
สะดวกในการต่อรถ	65 (16.3)	134 (33.5)	175 (43.8)	22 (5.5)	4 (1.0)	3.59	0.86	มาก
ด้านความปลอดภัย						3.66	0.97	มาก
บริเวณที่หยุดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร และ สถานีรถโดยสารมีความความ ปลอดภัย	89 (22.3)	131 (32.8)	143 (35.8)	29 (7.3)	8 (2.0)	3.66	0.97	มาก
ภาพรวม						3.57	0.63	มาก

ด้านความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ($\bar{X} = 4.06$) ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง ($\bar{X} = 4.05$) ด้านอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.98$) ด้านมาตรฐานการบริการ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความสะดวกในการต่อรถ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ($\bar{X} = 3.67$) ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.64$) ด้านพนักงานขับรถ ($\bar{X} = 3.63$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านยานพาหนะ ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ (ตาราง 11)

ตาราง 11 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้
บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย

ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการ ระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง	4.06	0.86	มาก
ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถ	4.05	0.78	มาก
ด้านอัตราค่าบริการ	4.00	0.96	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.98	0.84	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการ	3.80	0.80	มาก
ด้านความสะดวกในการต่อรถ	3.74	0.84	มาก
ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร	3.67	0.83	มาก
ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	3.64	0.96	มาก
ด้านพนักงานขับรถ	3.63	0.71	มาก
ด้านยานพาหนะ	3.42	0.66	ปานกลาง
ภาพรวม	3.80	0.56	มาก

หมายเหตุ: คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย กลุ่ม
ตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านยานพาหนะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการขึ้นและลงยานพาหนะ
ได้ง่าย ($\bar{X} = 3.62$) มีพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับยานพาหนะมีสภาพดี ($\bar{X} = 3.35$) และ
ความสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.29$)

ด้านพนักงานขับรถ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความเป็นมิตรและสุภาพ ($\bar{X} = 3.86$) พนักงานขับรถสุภาพ ($\bar{X} = 3.72$) และมีความคาดหวังปานกลางเกี่ยวกับการแต่งกายสุภาพ ($\bar{X} = 3.33$)

ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางโดยใช้เส้นทางตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.12$) และยานพาหนะจอดรอผู้โดยสาร ณ จุด รับ – ส่งผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.01$)

ด้านอัตราค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ($\bar{X} = 4.00$)

ด้านมาตรฐานการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.01$) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ด้านเส้นทาง การเดินทางและจุดมุ่งหมายที่จะไปถึง ($\bar{X} = 3.70$) พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.69$)

ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อจำนวนเที่ยวมีเพียงพอสำหรับความต้องการของผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.05$)

ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบรรยากาศและความสะอาดของสถานีขนส่ง ($\bar{X} = 3.67$)

ด้านระยะเวลาในการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ($\bar{X} = 3.64$)

ด้านความสะดวกในการต่อรถ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการต่อรถ ($\bar{X} = 3.74$)

ด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริเวณที่หยุดรับ-ส่งผู้โดยสาร และสถานี รถโดยสารมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.98$) (ตาราง 12)

ตาราง 12 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้
บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยรายด้าน

ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ จากการใช้บริการระบบ ขนส่งในจังหวัดสุโขทัย	ความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (คน) / ร้อยละ							
ด้านยานพาหนะ						3.42	0.66	ปานกลาง
ขึ้นและลงยานพาหนะได้ง่าย	52 (13.0)	177 (44.3)	138 (34.5)	33 (8.3)	0 (0.0)	3.62	0.81	มาก
ยานพาหนะมีสภาพดี	30 (7.5)	124 (31.0)	207 (51.8)	35 (8.8)	4 (1.0)	3.35	0.78	ปานกลาง
มีความสะดวกสบาย	34 (8.5)	112 (28.0)	200 (50.0)	45 (11.3)	9 (2.3)	3.29	0.86	ปานกลาง
ด้านพนักงานขับรถ						3.63	0.71	มาก
ความเป็นมิตรและสุภาพ	96 (24.0)	175 (43.8)	108 (27.0)	17 (4.3)	4 (1.0)	3.86	0.87	มาก
พนักงานขับรถสุภาพ	74 (18.5)	174 (43.5)	130 (32.5)	9 (2.3)	13 (3.3)	3.72	0.90	มาก
แต่งกายสุภาพ	44 (11.0)	124 (31.0)	172 (43.0)	39 (9.8)	21 (5.3)	3.33	0.98	ปานกลาง
ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง						4.06	0.86	มาก
สามารถเดินทางไปถึงจุดหมาย ปลายทางโดยใช้เส้นทางตามที่ กำหนดไว้	159 (39.8)	149 (37.3)	79 (19.8)	5 (1.3)	8 (2.0)	4.12	0.90	มาก
ยานพาหนะจอดรอผู้โดยสาร ณ จุด รับ – ส่งผู้โดยสาร	161 (40.3)	108 (27.0)	114 (28.5)	9 (2.3)	8 (2.0)	4.01	0.98	มาก
ด้านอัตราค่าบริการ						4.00	0.96	มาก
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสม กับคุณภาพของบริการ	142 (35.5)	151 (37.8)	81 (20.3)	18 (4.5)	8 (2.0)	4.00	0.96	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการ						3.80	0.80	มาก
สามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	146 (36.5)	140 (35.0)	89 (22.3)	21 (5.3)	4 (1.0)	4.01	0.94	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ด้าน เส้นทางการเดินทางและจุดมุ่งหมายที่ จะไปถึง	96 (24.0)	123 (30.8)	148 (37.0)	29 (7.3)	4 (1.0)	3.70	0.95	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ จากการใช้บริการระบบ ขนส่งในจังหวัดสุโขทัย	ความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (คน) / ร้อยละ							
พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	102 (25.5)	126 (31.5)	120 (30.0)	48 (12.0)	4 (1.0)	3.69	1.01	มาก
ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง						4.05	0.78	มาก
จำนวนเที่ยวมีเพียงพอสำหรับความ ต้องการของผู้โดยสาร	130 (32.5)	159 (39.8)	111 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05	0.78	มาก
ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร						3.67	0.83	มาก
บรรยากาศ และความสะอาด ของ สถานีขนส่ง	77 (19.3)	131 (32.8)	176 (44.0)	16 (4.0)	0 (0.0)	3.67	0.83	มาก
ด้านระยะเวลาในการเดินทาง						3.64	0.96	มาก
ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง	81 (20.3)	147 (36.8)	122 (30.5)	46 (11.5)	4 (1.0)	3.64	0.96	มาก
ด้านความสะดวกในการต่อรถ						3.74	0.84	มาก
สะดวกในการต่อรถ	75 (18.8)	165 (41.3)	148 (37.0)	4 (1.0)	8 (2.0)	3.74	0.84	มาก
ด้านความปลอดภัย						3.98	0.84	มาก
บริเวณที่ หยุดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร และ สถานีรถโดยสารมีความความ ปลอดภัย	111 (27.8)	191 (47.8)	86 (21.5)	4 (1.0)	8 (2.0)	3.98	0.84	มาก
ภาพรวม						3.80	0.56	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากการใช้
บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบ
ขนส่งในจังหวัดสุโขทัย คือ ยานพาหนะควรอยู่สภาพพร้อมใช้เต็มที่ ไม่เก่า และชำรุด จำนวน 85
คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมา ได้แก่ จำนวนรถโดยสารขนส่งสาธารณะที่ให้บริการมีน้อย
เกินไป ทำให้ต้องรอนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 พฤติกรรมการขับรถ
ขนส่งสาธารณะขับเร็วเกินไป จนขาดความปลอดภัย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 การคิด

ค่าโดยสารสำหรับชาวต่างชาติค่อนข้างแพงเกินไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ความไม่ตรงต่อเวลาของการเดินรถขนส่งสาธารณะ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 เส้นทางเดินทางควรมีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของจังหวัด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 การแต่งกายและการพูดจาของพนักงานไม่สุภาพเท่าที่ควร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และควรจัดอบรมตัวพนักงานผู้ให้บริการ ทั้งเรื่องการขับขี การปฏิบัติตามกฎจราจร มารยาทการให้บริการ จำนวนน้อยที่สุด เพียง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ยานพาหนะควรอยู่สภาพพร้อมใช้เต็มที่ ไม่เก่า และชำรุด	85	21.3
2. จำนวนรถโดยสารขนส่งสาธารณะที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ทำให้ต้องรอนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ	70	17.5
3. พฤติกรรมการขับรถขนส่งสาธารณะขับเร็วเกินไป จนขาดความปลอดภัย	59	14.8
4. การคิดค่าโดยสารสำหรับชาวต่างชาติค่อนข้างแพงเกินไป	51	12.8
5. ความไม่ตรงต่อเวลาของการเดินรถสาธารณะ	47	11.8
6. เส้นทางเดินทางควรมีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของจังหวัด	42	10.5
7. การแต่งกายและการพูดจาของพนักงานไม่สุภาพเท่าที่ควร	38	9.5
8. ควรจัดอบรมตัวพนักงานผู้ให้บริการ ทั้งเรื่องการขับขี การปฏิบัติตามกฎจราจร มารยาทการให้บริการ	28	7.0

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้จำแนกย่อยได้ ดังนี้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน

1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะมีความสัมพันธ์กัน

1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์กัน

1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง มีความสัมพันธ์กัน

1.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กัน

1.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์กัน

1.6 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเวลาและจำนวนเที่ยวของการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน

1.7 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน

1.8 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน

1.9 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถมีความสัมพันธ์กัน

1.10 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.475$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังด้านระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 14)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.475*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.633$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะในระดับมาก จะมีความพึงพอใจในระดับมากด้วย (ตาราง 15)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านยานพาหนะ	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.633*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.576, p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังด้านระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 16)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านพนักงานขับรถ	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.576*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทางมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทางจุดเริ่มต้น - ปลายทางมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.463$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทางจุดเริ่มต้น - ปลายทางในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 17)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทางจุดเริ่มต้น - ปลายทางมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทางจุดเริ่มต้น – ปลายทาง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.463*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.447$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 18)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านอัตราค่าบริการ	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.447*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.532$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังด้านระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการในระดับมาก จะมีความพึงพอใจในระดับมากด้วย (ตาราง 19)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านมาตรฐานการบริการ	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.532*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.495$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังด้านระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทางในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 20)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านจำนวนเที่ยว การเดินทาง	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.495*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.339, p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังด้านระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารในระดับน้อย จะมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้วย (ตาราง 21)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.339*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.8 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.190, p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางในระดับน้อยที่สุด จะมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดด้วย (ตาราง 22)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทาง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านระยะเวลาในการเดินทาง	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.190*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.9 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.596$, $p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 23)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านความสะดวกในการต่อรถ	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.596*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.10 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.437, p < .05$) นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วย (ตาราง 24)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในด้านความปลอดภัย	ความพึงพอใจ	
	r	Sig (2-tailed)
ความคาดหวัง	0.437*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 25 แสดงสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยในระดับมากที่สุด-น้อยที่สุด

สมมติฐานการวิจัย	ระดับความสัมพันธ์ (ค่า r)	แปลความ
สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน	0.475*	ปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านยานพาหนะมีความสัมพันธ์กัน	0.633*	มาก
สมมติฐานที่ 1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์กัน	0.576*	ปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทางมีความสัมพันธ์กัน	0.463*	ปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กัน	0.447*	ปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์กัน	0.532*	มาก
สมมติฐานที่ 1.6 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถมีความสัมพันธ์กัน	0.495*	ปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.7 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน	0.339*	ระดับน้อย

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ระดับความสัมพันธ์ (ค่า r)	แปลความ
สมมติฐานที่ 1.8 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน	0.190*	น้อยที่สุด
สมมติฐานที่ 1.9 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความสะดวกในการต่อรถมีความสัมพันธ์กัน	0.596*	ปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.10 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กัน	0.437*	ปานกลาง

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติ อันได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ในการสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สัญชาติอเมริกันมากที่สุด รองลงมา คือ สัญชาติอังกฤษ มีอายุ 21-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดพักอาศัยอยู่ในจังหวัดสุโขทัย เป็นระยะเวลา 2 คืน มากที่สุด และมักเดินทางในจังหวัดสุโขทัยโดยรถยนต์รับจ้างสองแถว มากที่สุด รองลงมา คือ รถโดยสารประจำทาง

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในระดับมากในด้านอัตราค่าบริการ ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง ด้านความปลอดภัย ด้าน

มาตรฐานการบริการ ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านพนักงานขับรถ และมีความคาดหวังในระดับปานกลางด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านยานพาหนะ ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงานขับรถ และมีความคาดหวังปานกลางในด้านยานพาหนะ ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยมากที่สุด 3 เรื่อง ได้แก่ ยานพาหนะควรอยู่สภาพพร้อมใช้เต็มที่ ไม่เก่า และชำรุด จำนวนรถโดยสารขนส่งสาธารณะที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ทำให้ต้องรอนาน ที่นั่งมีไม่เพียงพอ และรองลงมา คือ พฤติกรรมการขับรถขนส่งสาธารณะขับเร็วเกินไป จนขาดความปลอดภัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย ด้านยานพาหนะ ด้านพนักงานขับรถ ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านอัตราค่าบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถ ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กัน

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในระดับมากในด้านอัตราค่าบริการ ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถ ด้านความปลอดภัย ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านพนักงานขับรถ ด้านระยะเวลาในการเดินทาง และมีความคาดหวังในระดับปานกลางด้านยานพาหนะ ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินรถ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านความปลอดภัย

ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงานขับรถ และมีความคาดหวังปานกลางในด้านยานพาหนะ ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวมในระดับมาก ซึ่งจากการที่มีนักวิชาการหลายๆ ท่านให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ทำให้เราทราบว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งในสิ่งตนเองต้องการและเป็นเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต และความคาดหวังที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่างในระดับต่างๆ มีที่มาจากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของกลุ่มตัวจากเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hurlock (1973, pp. 191-194) ที่กล่าวว่า บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวังและระดับของความคาดหวัง อันเนื่องมาจากปัจจัยต่อไปนี้เป็นคือ วัฒนธรรม (Cultural Ideals) ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) วินัย (Discipline) สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past failures and Successes) เพศ (Sex) เซาว์ปัญญา (Intelligence) และบุคลิกภาพ (Personality)

ส่วนความพึงพอใจที่มีในระดับต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สินทร สิงห์นิมิตตระกูล (2541) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า หากในเรื่องนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกในเชิงบวก คือ พอใจ แต่หากเรื่องนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกในเชิงลบ คือ ไม่พอใจ ทั้งนี้การประเมินค่าดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เท่าเทียมกัน และ ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วโรภาส แสงพ่ายพ (2545) การศึกษาการบริการขนส่งสาธารณะในแนวเส้นทางสงขลา-หาดใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการรถบัสประจำทาง และรถตู้ปรับอากาศประจำทาง มีความพอใจในราคาค่าโดยสาร และมีความคาดหวังในด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการรถสองแถวประจำทางมีความพอใจในเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และมีความคาดหวังในด้านมารยาทในการให้บริการมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพอใจในเวลา และความเพียงพอในการให้บริการ และมีความคาดหวังในด้านลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการมากที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัยมีความสัมพันธ์กัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย ด้านยานพาหนะ ด้านพนักงานขับรถ ด้านเส้นทาง จุดเริ่มต้น – ปลายทาง ด้านอัตราค่าบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านจำนวนเที่ยวของการเดินทาง ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านความสะดวกในการต่อรถ ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กัน นั่นคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคาดหวังในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยแต่ละด้านในระดับมาก จะมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นด้วย จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันนี้ สอดคล้องกับหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการของ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ มีดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และอื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้าน และประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการ

บริการร่วมกัน และความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ซึ่ง (Zeithaml Bitner and Gremler, 2006) ยังได้กล่าวถึง ความคาดหวังของลูกค้าว่า ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะความแตกต่างกันไป และจะประกอบด้วย ความคาดหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้ รวม 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ (Desired Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ และเชื่อว่า มีความเป็นไปได้ที่จะได้รับบริการหรือควรจะได้รับบริการ

2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (Adequate Service) ในการรับบริการแต่ละครั้งอาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดหวังไว้ ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ กับระดับต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ เรียกว่า ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) ที่จะได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรธุรกิจกับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ นอกจากนี้ ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอนซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเอง หรือจากประเภทของการบริการที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ หรือวัฒนธรรม

ทั้งนี้หากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักอยู่ในจังหวัดสุโขทัยเท่านั้น ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่ใช่ข้อสรุปของความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั่วประเทศได้ แต่สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางเพื่อการศึกษาด้านระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ ได้

2. การเก็บข้อมูลจะต้องอาศัยความร่วมมือจากชาวต่างประเทศที่มีความสมัครใจให้ข้อมูล เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการยานพาหนะที่ให้บริการสาธารณะเพื่อการเดินทางภายในจังหวัดสุโขทัยจึงจะสามารถตอบแบบสอบถามได้ จึงทำให้ผู้วิจัยใช้เวลาอย่างน้อยหนึ่งเดือนในการเก็บข้อมูล จึงส่งผลให้การวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัยสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางในจังหวัดสุโขทัยโดยรถยนต์รับจ้างสองแถว รองลงมา รถโดยสารประจำทาง รถตุ๊กตุ๊ก รถโดยสารรอบเมือง จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดระเบียบการจราจรทางบกของยานพาหนะที่ให้บริการ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัย การประกันอุบัติเหตุ ความเป็นธรรมของราคาค่าโดยสาร เป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านยานพาหนะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยเพียงระดับปานกลาง ในด้านยานพาหนะมีสภาพดี และมีความสะดวกสบาย จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงออกแบบและพัฒนาตัวยานพาหนะให้เกิดความสะดวกสบาย มีหน่วยซ่อมบำรุงดูแลรักษาเพื่อให้ยานพาหนะมีสภาพดีปลอดภัย และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

3. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านพนักงานขับรถ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัยเพียงระดับปานกลางเกี่ยวกับการแต่งกายสุภาพของพนักงานขับรถ จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดรูปแบบการแต่งกายให้มีเครื่องแบบเฉพาะที่ดูแล้วสุภาพเป็นเอกลักษณ์ มาตรฐานเดียวกัน พร้อมบทลงโทษสำหรับผู้แต่งกายผิดระเบียบ ไม่เรียบร้อย จะต้องเสียค่าปรับเพื่อป้องกันมิให้ทำผิดอยู่เรื่อยๆ

4. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งในจังหวัดสุโขทัย คือ จำนวนรถโดยสารขนส่งสาธารณะที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ทำให้ต้องรอนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ พฤติกรรมการขับรถขนส่งสาธารณะขับเร็วเกินไป จนขาดความปลอดภัย การคิดค่าโดยสารสำหรับชาวต่างชาติค่อนข้างแพงเกินไป ความไม่ตรงต่อเวลาของการเดินทางขนส่งสาธารณะ ตามลำดับ จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบายการกำหนดตารางเวลาการเดินทาง เพิ่มจำนวนรถให้เพียงพอ กำหนดอัตราค่าบริการที่เป็นลายลักษณ์อักษรเปิดเผยให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม พร้อมทั้งอบรมพฤติกรรมขับขี่ยานพาหนะที่มุ่งเน้นความปลอดภัยและบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้เดินทาง อันเป็นการส่งเสริมให้หันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะมากกว่ารถส่วนบุคคล เพื่อลดปัญหาการจราจรได้อีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับชาวไทยในจังหวัดสุโขทัย เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของสิ่งที่คาดหวังและความพอใจที่ได้รับอย่างชัดเจนขึ้นในกลุ่มคนสัญชาติต่างกัน อันมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้ตอบรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในจังหวัดสุโขทัย เพื่อศึกษาถึงมูลเหตุจูงใจทางการตลาดบริการทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อันจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการตลาดบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนได้รับความพึงพอใจสูงสุด
3. ควรศึกษาการวิเคราะห์ SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค) ของระบบการขนส่งในจังหวัดสุโขทัย เพื่อค้นหาความได้เปรียบและความเสียเปรียบของธุรกิจ จะได้นำมาใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถของกรให้บริการให้มีความเป็นเลิศ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). **เอกสารประมาณการนักท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2551-2552**. สุโขทัย: ม.ป.พ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). **ข้อมูลจังหวัด**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก <http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/cities-guide/transport/destination/sukhothai/>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). **สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัยใน ปี 2550**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก <http://www2.tat.or.th>
- ครรชิต มาระโกชน. (2553). **การขนส่งกับการท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก http://mns.rru.ac.th/khanchit/?page_id=67
- ครรชิต มาระโกชน. (ม.ป.ป.). **องค์ประกอบของการท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2553, จาก http://mns.rru.ac.th/khanchit/?page_id=67
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ**. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1**. นนทบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตติมา สุขผลิน. (2553). **สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุโขทัย**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก <http://www.sukhothailocal.go.th>
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึก การให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: คณะปฏิรูปบริหารราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จุมพล ขุยรักขิต. (2539). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ดินต่อการให้บริการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2552). **กลยุทธ์การขนส่ง**. นนทบุรี: วิชั่น พีรี เพลส.
- ทั่วไทยดอทคอม. (2553). **สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก <http://www.tourthai.com>

- นฤมล กิจไพศาลรัตนนา. (2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). การพัฒนาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
 ศศ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). การบริหารการขาย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิภา ศรีศิลป์นันท์. (2549). การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่.
 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ:
 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2535). การวิเคราะห์และวางแผนการด้านการขนส่ง (พิมพ์ครั้งที่ 2).
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปนัดดา ยอดระบำ. (2544). **ความพึงพอใจในวิชาการสอนงานเกษตรของนักเรียนชั้น
 ประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง**.
 วิทยานิพนธ์ วท.ม., สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2540). **พฤติกรรมองค์การและการบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
 โอเดียนสโตร์.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2535). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้
 โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**.
 วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2539). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525** (พิมพ์ครั้งที่ 6).
 กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รายงานการประชุม คณะกรรมการจังหวัด ครั้งที่ 8/2552 วันศุกร์ที่ 28 สิงหาคม 2552 เวลา
 10.00 น. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก <http://www.sukhothai.go.th>
- โลจิสติกส์. (2553). **ความหมายของการขนส่ง**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก
<http://logistics.arch56.com/?p=108>
- วโรภาส แสงพ่ายพ. (2545). การศึกษาการบริการขนส่งสาธารณะในแนวเส้นทางสงขลา-
หาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ วศ.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- วีรพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์. (2540). **คุณภาพในงานบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพฯ: เอ็มไอที คอนซัลติ้ง.
- สมบัติ ธรรมสอน. (2541). **การศึกษาระบบการขนส่งสาธารณะในเมืองนครสวรรค์**.
วิทยานิพนธ์ วศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). **แนวคิดของความคาดหวัง** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สถาบันที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ. (2553). **การขนส่ง**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก http://lpn.nfe.go.th/e_learning/LESSON8/unit8_1.htm
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย. (2553). **ข้อมูลการเดินทาง**. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2553, จาก <http://sukhothai.mots.go.th>
- สินทร สิงห์นิมิตตระกูล. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ ดีไซน์.
- Christopher, Lovelock and Lauren, Wright. (2002). **Principles of service marketing and management**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Finn, D. (1921). **Corporate Oligarchy**. New York: Simon and Schuster.
- Hurlock, Elizabeth Bergner. (1956). **Child development** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing management** (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. (2006). **Services Marketing : Integrating Customer F
Across the Firm** (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (Yamane Taro, 1973, p. 1089)

สูตร Yamane (Yamane Taro, 1973 : 1,089) ทั้งนี้เนื่องจากทราบตัวเลขขนาดประชากรที่ชัดเจน ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดย n แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{257,000}{(1 + 257,000 \times (0.05)^2)} \\ &= \frac{257,000}{643.5} \end{aligned}$$

$$n = 399.38 \approx 400$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
Survey Questionnaire

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านระบบการขนส่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใน
จังหวัดสุโขทัย

The Study of expectation and satisfaction of tourists toward transportation system in
Sukhothai Province

Dear Sir/Madam,

I would appreciate your time to complete this questionnaire. It is an independent study project for a Master's degree program. All information will be classified as confidential and will be used only for academic purposes.

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้ การศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะถือเป็นข้อมูลลับเฉพาะ ที่ใช้เพื่อจุดมุ่งหมายในการศึกษาเท่านั้น

Thank you for your cooperation
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางทัศนยา บราวน์

Mrs. Thatsaya Brown

PART 1 General Information about yourself. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Please select one only กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ

1. What is your gender? (เพศ)
 - Male (ชาย)
 - Female (หญิง)
2. What is your highest educational level? (ระดับการศึกษาสูงสุด)
 - Less than High School Diploma (ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย)
 - High School Diploma (มัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า)
 - Some college, including Associate degree (ปวส. / เทียบเท่าอนุปริญญา)
 - Bachelor's Degree (ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า)
 - Some postgraduate work /advanced degree or degrees (สูงกว่าระดับปริญญาตรี)
 - other (อื่นๆ)
3. What is your nationality?
.....
4. What is your age group?
 - younger than 20
 - 21 - 30
 - 31 - 40
 - 41 - 50
 - 51 - 60
 - Older than 60
5. What is your occupation?
 - Student นักเรียน นักศึกษา
 - Government Officer พนักงานภาครัฐ
 - Private company employee พนักงานเอกชน
 - Business Owner ธุรกิจส่วนตัว
 - Others..... อื่นๆ (ระบุ.....)

6. How long do you stay in Sukhothai Province?

- 1 Night 1 คืน
- 2 Nights 2 คืน
- 3 Nights 3 คืน
- 4 Nights 4 คืน
- 5 Nights 5 คืน
- More than 5 Nights มากกว่า 5 คืน

7. What type of vehicle or vehicles did you ride in sukhothai province today?

Please select all that apply เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- Tuk Tuk or three wheels taxi (รถตุ๊กตุ๊ก)
- Pick-up truck shuttle (รถโดยสารรอบเมือง)
- Open-air wooden bus (รถยนต์รับจ้างสองแถว)
- Motorcycle taxi (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)
- Local bus (รถโดยสารประจำทาง)

PART 2 Please indicate a scale of 1-5 the level which best reflects the degree of your expectation and satisfaction about the transportation services provided in Sukhothai Province. กรุณาระบุระดับคะแนน 1-5 ที่แสดงถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของท่านต่อบริการที่ได้รับจากการใช้บริการระบบขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย

- 5 Expectation and Satisfaction Very High
ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 Expectation and Satisfaction High
ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมาก
- 3 Expectation and Satisfaction Medium
ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 Expectation and Satisfaction Low
ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 Expectation and Satisfaction Very Low
ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

TOPIC ข้อความ	Expectation Level ระดับความ คาดหวัง					Satisfaction Level ระดับความ พึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. Quality of service ด้านมาตรฐานการบริการ										
12. Efficiency and speed of service พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ										
6. Schedule จำนวนเที่ยวของการเดินรถ										
13. Transport was available when you need it จำนวนเที่ยวมีเพียงพอสำหรับความต้องการของผู้โดยสาร										
7. Bus stations ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร										
14. The surroundings / cleanliness of bus stations บรรยากาศ และความสะอาด ของสถานีขนส่ง										
8. Travel Time ด้านระยะเวลาในการเดินทาง										
15. The punctuality of departure / arrival times ความตรงต่อเวลาของการเดินรถ										
9. Transfers ด้านความสะดวกในการต่อรถ										
16. Ease of Transfer ความสะดวกในการต่อรถ										
10. Security ด้านความปลอดภัย										
17. The area around the bus stop and bus station was safe. บริเวณที่หยุดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร และสถานีรถโดยสาร มีความปลอดภัย										

PART 3 Do you have any additional comments about transportation system in Sukhothai Province? ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

