



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่ง ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

คณะผู้วิจัย

ผศ.ดร.กุลวรา	สุวรรณพิมล
ดวงรัตน์	โกยกิจเจริญ
วีรภัทร์	โชติวิริยะกุล
สัณญา	ฉิมพิมล
นงเยาว์	ใจหื้อ
วรพจน์	ตรีสุข

สำนักงานประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ตุลาคม 2547

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่ง
ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

คณะผู้วิจัย		สังกัด
ผศ.ดร.กุลวรา	สุวรรณพิมล	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ดวงรัตน์	โกยกิจเจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
นงเยาว์	ใจห่อ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
สัญญา	ฉิมพิมล	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
วีรภัทร์	โชติวิริยะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
วรพจน์	ตรีสุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สนับสนุนโดย

สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ตุลาคม 2547

สรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งใน

จังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่

โดย ผศ.ดร.กมลวรา สุวรรณพิมลและคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

การสรุป และให้ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ได้มีวัตถุประสงค์หลักงานวิจัยคือ 1) มุ่งศึกษาประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของแต่ละจังหวัด และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการรถประจำทางและไม่ประจำทาง โดยศึกษาจากประเด็นหลัก 7 ประเด็นอันได้แก่ ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (Product) ราคาโดยสาร (Price) สถานที่ให้บริการ (Place) ผู้ให้บริการ (People) การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ (Promotion) สภาพแวดล้อมของการให้บริการ (Physical) และกระบวนการให้บริการ (Process)

โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จำนวน 1,101 คน ใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ในค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยกระบวนการสร้างเครื่องมือในการการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจัดประชุมกลุ่ม (focus Group Discussion) เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อระบบคมนาคมขนส่งทางบก โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้ประกอบการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่งทั้งแบบประจำทางและไม่ประจำทาง จำนวน 7 แห่ง และภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบคมนาคมขนส่งทางบกประเภทไม่ประจำทาง จำนวน 8 หน่วยงาน โดยมีประเด็นในการประชุมดังนี้

- ประเด็นที่ 1 กระบวนการบริหารจัดการขององค์กรที่ให้บริการขนส่งทางบก
- ประเด็นที่ 2 เกณฑ์การตั้งมาตรฐานราคาของระบบขนส่งทางบก
- ประเด็นที่ 3 ปัจจัยในการกำหนดเส้นทางของระบบการขนส่งทางบก
- ประเด็นที่ 4 การกำหนดหรือตั้งมาตรฐานการบริการของหน่วยงานและบริษัทขนส่ง
- ประเด็นที่ 5 ลักษณะของรถที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ
- ประเด็นที่ 6 การจัดจุดรอ-รับส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง
- ประเด็นที่ 7 การให้บริการสอบถามข้อมูลของระบบคมนาคมขนส่งทางบกในจังหวัด ภูเก็ต กระบี่ พังงา
- ประเด็นที่ 8 กฎระเบียบ / ข้อปฏิบัติของพนักงานในหน่วยงานคมนาคมขนส่ง
- ประเด็นที่ 9 การควบคุมและบทลงโทษจากการละเมิดกฎระเบียบ

ประเด็นที่ 10 วิธีการประเมินผลและแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการในองค์กร ขนส่งทางบกจังหวัดภูเก็ต ระเบียบ ฟังงา

แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบสอบถาม (Questionare Method) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสุ่มอย่างง่าย (Accidental Sampling) และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบ SPSS for Window การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าทางสถิติเป็นร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางและไม่ประจำทางในประเด็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ (Product) ราคาค่าโดยสาร (Price) สถานที่ให้บริการ รอรับส่งผู้โดยสาร (Place) การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ (Promotion) ผู้ให้บริการ (People) สภาพแวดล้อมของการให้บริการ (Physical) กระบวนการให้บริการ (Process) โดยใช้สถิติวิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (means) ของ likert Scale โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึงดี
คะแนนเฉลี่ย	2.51- 3.25	หมายถึงพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.75 – 2.50	หมายถึงไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	น้อยกว่า 1.75	หมายถึงควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 เป็นการนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่งของนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย(means) แล้วนำมาจัดอันดับ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 527 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 574 คิดเป็นร้อยละ 52.13 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าระดับอาชีวะและปวช. ซึ่งนักท่องเที่ยวคนไทยมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนและรัฐวิสาหกิจโดยมีรายได้เฉลี่ยต่อปี 50,000 – 100,000 บาท ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประกอบอาชีพพนักงานเอกชนและรัฐวิสาหกิจเหมือนกันแต่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 20,000 – 40,000 ดอลลาร์

ด้านการใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางนักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมใช้บริการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 40.42 และ 35.06 ตามลำดับและประเภทของบริการแบบประจำทางทั้งนักท่องเที่ยวคนไทยและชาวต่างประเทศนิยมใช้รถประจำทางปรับอากาศ

สำหรับการใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทไม่ประจำทาง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยมใช้บริการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ในร้อยละ 46.41 และ 32.15 ตามลำดับ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ นิยมใช้บริการรถไม่ประจำทางประเภทรถแท็กซี่มากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทประจำทาง พบว่า

ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ของการบริการ	3.07	3.11
ราคาค่าโดยสาร	3.06	3.10
สถานที่ให้บริการ/จุดรอรับส่งผู้โดยสาร	2.74	3.20
การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์	2.79	2.98
ผู้ให้บริการ	2.84	3.17
สภาพแวดล้อมของการให้บริการ	2.70	3.12
กระบวนการให้บริการ	2.91	3.21

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยของระบบคมนาคมขนส่งในระดับพอใช้ โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในปัจจัยผลิตภัณฑ์ของการบริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.07 รองลงมาคือปัจจัยด้านราคาค่าโดยสารซึ่งมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 3.06 และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.70

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในปัจจัยกระบวนการให้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.21 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ หรือจุดรอรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.98

ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทไม่ประจำทาง พบว่า

ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ของการบริการ	3.05	3.31
ราคาค่าโดยสาร	2.83	3.07
ผู้ให้บริการ	2.90	3.25
กระบวนการให้บริการ	3.00	3.32

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ทุกปัจจัยที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่ง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยผลิตภัณฑ์ของการบริการ คิดเป็นร้อยละ 3.05 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจัยราคาค่าโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 2.83

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของการบริการ และกระบวนการให้บริการในระดับดี และมีความพึงพอใจในราคาค่าโดยสาร และผู้ให้บริการ ในระดับพอใช้ โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจด้านราคาค่าโดยสารน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.32 และ 3.07 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่ง และข้อควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วนของระบบคมนาคมขนส่งจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่า

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นว่ารถประจำทางประเภทรถปรับอากาศมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ รถแท็กซี่ รถสิมูชิน รถเช่า และรถพัดลม ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่ารถไม่ประจำทางประเภทรถแท็กซี่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ รถปรับอากาศ รถตุ๊กตุ๊ก รถสิมูชินและรถเช่า

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถประจำทาง ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทประจำทางสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา ความปลอดภัย การมีเส้นทางเดินรถที่หลากหลายและความถี่ ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา

ในขณะที่ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทประจำทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสะดวก

และง่ายต่อการใช้บริการ ด้านความถี่ ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านความปลอดภัย และการมีเส้นทางเดินทางรถที่หลากหลาย

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไม่ประจำทาง ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่งประเภทไม่ประจำทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมากที่สุด สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยปัจจัยรองลงมาคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ด้านราคาค่าโดยสาร การมีเส้นทางเดินทางรถที่หลากหลาย และติดต่อกันมีข้อมูลเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศปัจจัยรองลงมาคือปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ด้านจำนวนความถี่ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลา ด้านความปลอดภัย และติดต่อกันมีข้อมูลเพียงพอตามลำดับ

4. ข้อควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วนของระบบคมนาคมขนส่งจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่า

ปัจจัยที่ควรแก้ไขปรับปรุง	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ	485	92.4	1	502	87.3	1
ด้านราคาค่าโดยสาร	477	90.9	2	477	83.0	2
ด้านสถานที่รองรับส่ง	463	88.2	3	471	81.9	3
ด้านผู้ให้บริการ	457	87.0	4	449	78.1	7
ด้านการแนะนำประชาสัมพันธ์	451	85.9	5	458	79.7	4
ด้านที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	438	83.4	6	451	78.4	6
ด้านกระบวนการให้บริการ	433	82.5	7	454	79.0	5

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเลือกปัจจัยที่ควรแก้ไขปรับปรุงเหมือนกันทั้ง 3 อันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านสถานที่รองรับส่ง ตามลำดับ

ชื่องานวิจัย	การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่
ผู้เขียน	ศศ.ดร.กมลวรา สุวรรณพิมล และคณะ
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ปี	2547

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของแต่ละจังหวัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ในปี 2547 จำนวน 1,101 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้น ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจในระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางทุกด้านในระดับพอใช้ ในส่วนของรถไม่ประจำทางนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับดี โดยนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศใช้ปัจจัยในการเลือกระบบคมนาคมขนส่งแตกต่างกันสำหรับรถประจำทาง และใช้ปัจจัยอันดับแรกในด้านความสะดวกและง่ายในการเลือกระบบคมนาคมขนส่งประเภทไม่ประจำทางเหมือนกัน ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศต่างก็ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งในด้านเดียวกัน ทั้ง 3 อันดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านสถานที่ให้บริการในการรอรับส่งผู้โดยสารตามลำดับ

Abstract

This study of the efficiency of local transportation services in Phuket Phang-Nga and Krabi had the objectives to study tourists' satisfaction and to study the effectiveness of the local transportation system operating in each province. The sample totalled 1,101 tourists, including both Thai people and foreigners, who visited the provinces in 2004. The research instrument was questionnaire that was generated by the researcher. The collected data was analysed by SPSS statistics programs including accidental sampling, frequency, percentage and mean.

The findings of study show that Thai tourists and foreign tourists are fairly satisfied with transportation system in every area of service. Thai tourists are fairly satisfied with the operation of non-routed services, while foreign tourists are more satisfied. Both Thai and foreign tourists have the same criteria when choosing non-routed operations namely convenience and choice of mode of transport. Moreover, both Thai and foreign tourists would like adjustments to transportation system in three areas, including products, fares and bus stops and stations.

สารบัญ

	หน้า
สรุปสำหรับผู้บริหาร.....	(3)
บทคัดย่อ.....	(8)
Abstract.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
สารบัญตาราง.....	(12)
บทที่	
1. บทนำ	
1. ความสำคัญของโครงการวิจัย.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
3. คำถามหลักของการวิจัย.....	2
4. ขอบเขตในการวิจัย.....	2
5. กรอบเนื้อหาการวิจัย.....	4
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ.....	5
2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว.....	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	7
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	17
5. ระบบการคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต/พังงา/กระบี่.....	19
3. ระเบียบและวิธีการดำเนินงานวิจัย	
1. คำถามหลักวิจัย.....	22
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3. แหล่งข้อมูลวิจัย.....	24
4. เครื่องมือในการวิจัย.....	25
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. ตอนที่ 1 สถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
2. ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติของ นักท่องเที่ยว.....	33
3. ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่งของนักท่องเที่ยว.....	42
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
1. สรุปผลการวิจัย	46
2. การอภิปรายผล.....	48
3. ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	51
4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป.....	53
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	55

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในจังหวัดภูเก็ต ปี 2001 – 2002.....	20
2	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในจังหวัดพังงา ปี 2001 – 2002.....	20
3	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในจังหวัดกระบี่ ปี 2001 – 2002.....	21
4	แสดงจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ.....	23
5	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ...	23
6	จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
7	จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
8	จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ จำแนกตามการใช้บริการระบบขนส่งประเภทประจำทางในจังหวัด ภูเก็ต /พังงา/ และกระบี่.....	31
9	ข้อมูลการใช้บริการระบบขนส่งประเภทไม่ประจำทางในจังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่.....	32
10	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในทุกด้าน(ภาพรวม)...	33
10.1	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในด้านผลิตภัณฑ์ ของการบริการ.....	34
10.2	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านราคาค่าโดยสาร.....	35

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
10.3	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในด้านสถานที่ รอรับส่งผู้โดยสารและจุดรับส่ง.....	
	35	
10.4	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในด้านการส่งเสริม และการประชาสัมพันธ์การบริการ.....	36
10.5	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในด้านผู้ให้บริการ.....	37
10.6	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในด้านสภาพ แวดล้อมการให้บริการ.....	37
	37	
10.7	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในด้านกระบวนการ ให้บริการ.....	38
11	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในทุกด้าน(ภาพรวม).....	39
11.1	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ.....	39
11.2	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในด้านราคาค่าโดยสาร.....	40
11.3	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	

	ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง	
	ในด้านผู้ให้บริการ.....	41
11.4	ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง	
	ในด้านกระบวนการให้บริการ.....	41
12.	จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ จำแนกตามประเภทรถที่ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากที่สุด.....	42
13.	จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ประเภทรถประจำทาง.....	43
14.	จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ประเภทรถไม่ประจำทาง.....	44
15.	จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับปัจจัยที่ควรแก้ไข ปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่	45

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญของโครงการวิจัย

ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยว ทั้งการท่องเที่ยวของชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีผลต่อเศรษฐกิจของชาติ และเป็นอุตสาหกรรมหลักที่เกี่ยวพันภาคเศรษฐกิจอื่นๆ ทำให้เกิดธุรกิจอื่นๆ มากมาย ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ที่พักแรม อาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจบริการท่องเที่ยว ฯลฯ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรม หัตถกรรม การก่อสร้าง อุตสาหกรรมเครื่องจักร ฯลฯ แต่การที่รัฐบาลจะดึงนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยได้นั้น จะต้องมีความพร้อมทางโครงสร้างพื้นฐานที่จะรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามา ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบายหรือบริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร บริการนำเที่ยว ร้านขายสินค้าที่ระลึก แหล่งบันเทิง ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และที่สำคัญคือการบริการคมนาคมขนส่ง

การบริการคมนาคมขนส่งจึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาท่องเที่ยวใหม่อีกครั้ง เนื่องจากผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยอาศัยการคมนาคมขนส่งที่มีหลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น รถโดยสารประจำทาง รถเช่า รถตุ๊กตุ๊ก รถแท็กซี่ มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบการคมนาคมตามที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ ดังนั้น การคมนาคมขนส่งจึงเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การบริการของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่บริการในท้องถิ่น เพื่อนำนักท่องเที่ยวไปถึงแหล่งท่องเที่ยว นั้น ต้องมีการเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ต้องมียานพาหนะที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยในการขับขี่ มีขนาดที่เพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารได้ หรือมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน อีกทั้งความเหมาะสมของตารางเดินรถ และราคาค่าโดยสารเป็นประเด็นที่คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ ในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่) ในด้านของประเภทรถที่ใช้ ความเหมาะสมของเส้นทาง ความถี่หรือตารางการเดินรถ และราคาค่าโดยสาร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ข้อสรุปและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ อันจะส่งผลให้จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีศักยภาพและมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวที่สูงขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่)
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย/ ชาวต่างประเทศ ต่อประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทาง ที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่)

3. คำถามหลักของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่) เป็นอย่างไร
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย / ชาวต่างประเทศ ที่มีต่อรถประจำทางและไม่ประจำทาง ที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่) เป็นอย่างไร

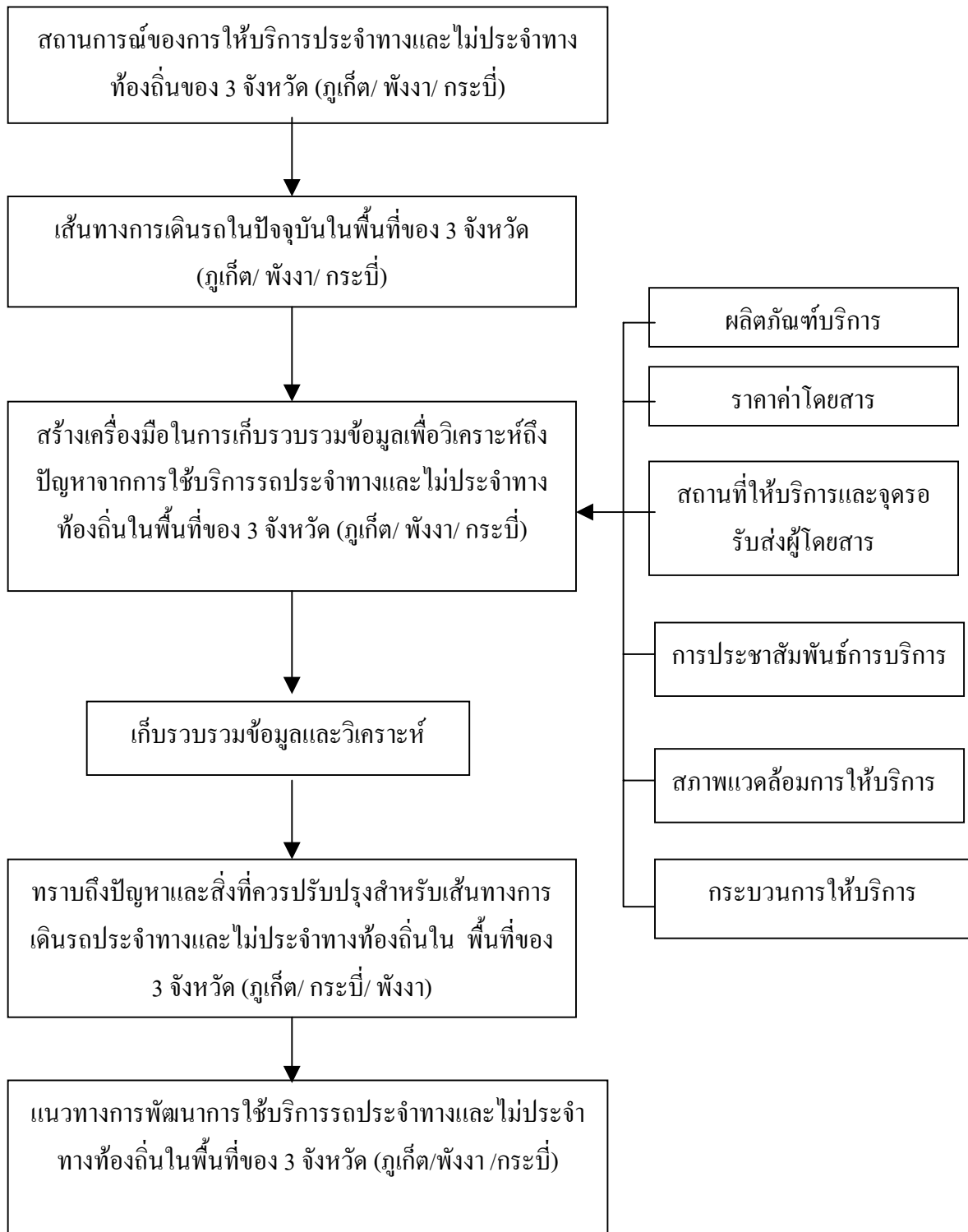
4. ขอบเขตในการวิจัย

1. พื้นที่ศึกษา 3 จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต พังงา กระบี่
2. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว	หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทย /ต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ของ 3 จังหวัด และใช้บริการของรถประจำทางและไม่ประจำทางแต่ละประเภทที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่)
รถประจำทาง	หมายถึง รถที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมตามตารางเวลาเดินรถที่แน่นอน ในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่)
รถไม่ประจำทาง	หมายถึง รถที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่) เช่น บริษัทรถเช่า แท็กซี่ ตุ๊กตุ๊ก รถตู้ ลิμουซีน มอเตอร์ไซค์รับจ้าง
ความพึงพอใจ	หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นต่อระบบคมนาคม ขนส่งประจำทางและไม่ประจำทางในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจนบังเกิดผลตามความมุ่งหมาย
พฤติกรรม	หมายถึง การกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่) ไม่ว่าจะโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม ไม่ว่าจะคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่

- ไม่ได้ก็ตามและไม่ว่าการกระทำนั้นจะพึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม
- ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานของระบบคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางภายในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่) ในด้านความเหมาะสมของเส้นทาง ความถี่ของการเดินรถ ความปลอดภัยและราคาค่าโดยสาร เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศได้คาดหวังไว้
- ผลิตภัณฑ์ของการให้บริการ หมายถึง สภาพของรถที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา / กระบี่) ว่าอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ ในเรื่องของขนาดของรถที่เหมาะสมกับเส้นทาง ตลอดจนอุปกรณ์ภายในรถ เช่น กริ่ง ที่นั่ง และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่

5. กรอบเนื้อหาการวิจัย



6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Output)

1. ประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่)
2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่มีต่อรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่)
3. แนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องได้ข้อสรุปไปปรับปรุงแก้ไข อันจะส่งผลให้พื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่) มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูงขึ้น

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

1.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้มาเยือนชั่วคราวที่มาพักอาศัยอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ในประเทศที่ มาเยือนและมีเหตุจูงใจในการเยือนเพื่อ

1. เพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา การกีฬา และการ ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา
2. เพื่อจัดทำดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติเกี่ยวกับครอบครัว และการประชุมต่างๆ

นักท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง คนไทยหรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทย และ เดินทางจากจังหวัดซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยปกติของตนไปยังจังหวัดอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ใดๆก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายไปทำงานหารายได้ และระยะเวลาที่พำนักไม่เกิน 60 วัน (ศึกษานิเทศก์, หลักการ มัคคุเทศก์, กรมการฝึกหัดครู, 2533 หน้า 19-20)

2. นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย พำนักอยู่ครั้งหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่า 1 คืน และไม่มากกว่า 60 วัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, 2536 หน้า 1) โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อ

1. มาเที่ยวพักผ่อน มาเยี่ยมญาติหรือมาพักเพื่อพักผ่อน
2. มาร่วมประชุมหรือเป็นตัวแทนของสมาคม ผู้แทนศาสนา นักกีฬา ฯลฯ
3. มาเพื่อติดต่อธุรกิจ แต่ไม่ใช่เพื่อมาทำงานหารายได้
4. มากับเรือเดินสมุทรที่แวะจอด ณ ท่าเรือ แม้ว่าจะแวะน้อยกว่า 1 คืน

ลักษณะของนักท่องเที่ยว (Characteristic of Tourists) ในด้านการท่องเที่ยวที่มีผลต่อแหล่งท่องเที่ยว มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

1. **ลักษณะทางสังคม** เศรษฐกิจและจิตวิทยา เช่น อายุ, เพศ, รายได้, รายจ่าย, แรงจูงใจที่ไปเที่ยวยังสถานที่นั้น แนวความคิดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความต้องการคาดหวัง เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์และศาสนา ฯลฯ มีผลต่อการเพิ่มและลดความดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวได้ทั้งสิ้น

2. **ลักษณะการใช้แหล่งท่องเที่ยว** แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติมีขีดความสามารถที่จะรองรับการใช้งานของนักท่องเที่ยวได้ในระดับหนึ่ง เช่น การปล่อยของเสีย การทิ้งขยะ การทอดสมอเรือทำลายแนวปะการัง ฯลฯ

3. **จำนวนและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว** การหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้าไปยังแห่งใดแห่งหนึ่งต่อเนื่องและยาวนาน ย่อมก่อให้เกิดความแออัดขัดเสียด นักท่องเที่ยวก็ย่อมไม่ได้รับความรื่นรมย์ ประทับใจจากแหล่งท่องเที่ยวนั้น (ชยาภรณ์, 2536 หน้า 37)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ธรรมชาติและการแบ่งประเภทของการบริการ

การบริการ คือ การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะถูกหรืออาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ ข้อเสนอของบริษัทหนึ่งที่มีให้กับตลาดมักจะประกอบไปด้วยการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ส่วนประกอบของการบริการสามารถจะอยู่ในส่วนหลักหรือรองก็ได้จากข้อเสนอทั้งหมดนั้นๆ ซึ่งเป็นข้อเสนอ 5 ประเภทที่โคตเค็นคือ (Kotler, 2541: 608-609)

1. สินค้าที่มีรูปลักษณะอย่างแท้จริง โดยขึ้นต้นข้อเสนออื่นๆ จะประกอบด้วยสินค้าที่มีรูปลักษณะ เช่น สบู่ ยาสีฟัน หรือเกลือ โดยไม่มีการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

2. สินค้าที่มีรูปลักษณะ พร้อมการบริการข้อเสนอที่ประกอบไปด้วย สินค้าที่มีรูปลักษณะ พร้อมด้วยการบริการหนึ่งๆ หรือมากกว่าเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

3. การผสมผสาน ข้อเสนอที่ว่านี้ประกอบไปด้วยสัดส่วนที่เท่าๆ กันของบริการและสินค้านักเข้าไปในร้านอาหารเพื่อต้องการทั้งรับประทานอาหาร และการบริการ

4. การบริการหลักพร้อมด้วยสินค้าและการบริการ ข้อเสนอที่ว่านี้ประกอบไปด้วยการบริการหลัก ที่พร้อมด้วยการบริการเสริมและ /หรือสินค้าสนับสนุน ตัวอย่างเช่น ผู้โดยสารของสายการบินที่ซื้อการบริการขนส่ง ก็เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางโดยไม่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งใดๆ ที่มีรูปลักษณะอันเป็นตัวแสดงสำหรับค่าใช้จ่ายนั้นๆ แต่ในเที่ยวบินนั้นๆ จะรวมค่าสินค้า รูปลักษณะ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ต้นข้าวของตัวและนิตยสารของสายการบินไว้แล้ว ซึ่งการบริการนั้น อาจเกิดจากสินค้าที่มาจากต้นทุน เช่น เครื่องบิน แต่สินค้าขึ้นต้นก็คือ การบริการนั่นเอง

5. การบริการอย่างแท้จริง ข้อเสนอที่ว่านี้ประกอบด้วยการบริการขึ้นต้น เช่น การเลี้ยงเด็ก การบำบัดทางจิต และการนวด

2.2 บุคลิกลักษณะและการปฏิบัติการทางการตลาดของการบริการ

การบริการมีบุคลิกลักษณะหลัก 4 ประการ ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อการกำหนดโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ ความไม่มีรูปลักษณ์ ความไม่แปลกแยก ความหลากหลาย และความดับสูญ (Kotler.2541: 611-614)

1. ความไม่มีรูปลักษณ์ การบริการคือ ความไม่มีรูปลักษณ์ ซึ่งไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพ เพราะมันไม่สามารถมองเห็น ได้รส ู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับการลอกหน้าไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้นๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้

2. ความไม่แปลกแยก โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพที่ถูกผลิตออกมา นำเก็บเข้าคลังสินค้าจัดจำหน่ายไปยังผู้ขายรายย่อยจำนวนมากมาย และจึงได้รับการบริโภคในเวลาต่อมาหากบุคคลหนึ่งๆ เป็นผู้ให้บริการก็ถือได้ว่าผู้ให้บริการรายนั้นๆ จะเป็นส่วนร่วมเมื่อการบริการได้ถูกสร้างขึ้นมา ปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการก็คือ รูปลักษณ์พิเศษของการตลาดด้านบริหาร เนื่องจากทั้งผู้ให้บริการและลูกค้าต่างมีผลกระทบต่อผลของการบริการ

3. ความหลากหลาย เหตุที่ทำให้การบริการมีความหลากหลายสูงนั้น ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและช่วงเวลาใด รวมทั้งสถานที่แห่งไหนที่เป็นที่ให้บริการ แพทย์บางรายมีมารยาทและการปฏิบัติต่อคนไข้บนเตียงและเตียงๆ อย่างดีเลิศ แต่หมออีกพวกหนึ่งจะมีความกระด้างมากกว่าและมีคนไข้เด็กที่น้อยกว่า หมอผ่าตัดบางรายมีการบันทึกถึงความสำเร็จในการผ่าตัดเร่งด่วน แต่หากผ่าตัดอีกกลุ่มหนึ่งอาจจะไม่ประสบความสำเร็จนัก ในการผ่าตัดแบบนี้ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจึงมักระมัดระวังเกี่ยวกับความหลากหลายนี้สูงและมักจะต้องมีการพูดคุยกับคนอื่น ๆ บ่อยครั้งก่อนที่จะตัดสินใจเลือกตัวผู้ให้บริการ

4. การดับสูญ การบริการไม่สามารถถูกกักเก็บไว้ได้ หมอบางรายจะเรียกเก็บค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผัดนัดของการบริการมิได้เป็นปัญหา เมื่ออุปสงค์มีอย่างสม่ำเสมอเพราะว่าเป็นการง่ายที่บรรดาการบริการระดับสูง เมื่ออุปสงค์ไม่แน่นอน บริษัทบริการจะมีปัญหาหนัก ตัวอย่างเช่น บริษัทขนส่งมวลชนต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มมากกว่าการใช้ตลอดทั้งวัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับ การมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service Quality is What Customers Perceive” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจพอใจจะหมายถึง คุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้า หรือบริการใดๆ (1987, หน้า 111 ; อังถึงใน จินดาพร พนมศิลป์, 2545 หน้า 12-14)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 : 12-40) ได้ศึกษาเพิ่มเติมพบว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceive Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะภาพรวม (Global Judgment) แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่านักวิชาการจำนวนมากมีทัศนะว่าผู้บริโภค จะประเมินคุณภาพของการบริการ ในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่มีคุณภาพหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงเป็นไปตามที่คาดหวัง (Disconfirmation) ของผู้บริโภคกล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction or Dissatisfaction : CS/D) ที่มีต่อการบริการ เป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน (Prior Expectations) กับผลที่ได้รับจริง (Actual Performance) (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 41-50 ; Teas.1993 : 18-34)

การรับรู้ในคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลของการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างบริการที่คาดหวังไว้ก่อน กับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง โดยผลลัพธ์ดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าคุณภาพของการบริการนั้นอยู่ในระดับสูง Parasuraman, Zeithaml and Berry. (Kotler. 2541: 622) สร้างตัวแบบคุณภาพการบริการซึ่งเน้นไปที่ข้อจำกัดสำคัญในการส่งคุณภาพบริการให้สูงขึ้น โดยจำแนก 5 ช่องว่างที่ทำให้การให้บริการไม่ประสบความสำเร็จ

1. ช่องว่างระหว่างการคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ด้านการจัดการตามปกติการจัดการมักจะไม่มีอาจเข้าใจได้ถูกต้องนัก ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร ผู้ดำเนินการงานโรงแรมอาจจะคิดว่าลูกค้าต้องการห้องพักที่ดีกว่าแต่ลูกค้าอาจจะให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานโรงแรมมากกว่า

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ด้านการจัดการ และการกำหนดคุณภาพบริการการจัดการอาจจะเข้าใจอย่างถูกต้องในความต้องการของลูกค้า แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะเจาะจงอย่างหนึ่งอย่างใด ผู้บริหารโรงแรมอาจจะบอกกับพนักงานของตนให้มอบบริการที่รวดเร็ว โดยปราศจากการกำหนดจำนวนของการบริการกับลูกค้า

3. ช่องว่างระหว่างการกำหนดคุณภาพบริการและการให้บริการเป็นเรื่องที่บุคลากรของบริษัทสามารถฝึกอบรมได้ ไม่มีหรือมีความสามารถในการทำงานไม่ดีนัก หรือความไม่เต็มใจในการทำใหตรงกับมาตรฐานที่ขัดแย้งกัน เช่น การปล่อยเวลาฟังลูกค้าและไม่สนองตอบเขาอย่างรวดเร็ว

4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการ และการสื่อสารภายนอกการคาดหวังของผู้บริโภคจะได้รับผลกระทบจากสิ่งที่ตัวแทนและโฆษณาของบริษัทได้ผลิตขึ้น เช่น ในกรณีของโบว์ซัวร์ของ

โรงแรม แสดงรูปห้องพักที่สวยงาม แต่เมื่อลูกค้าได้เข้าพักกลับพบว่า ห้องดังกล่าวคูมีราคาถูกและเก่านั้นแสดงว่าการสื่อสารภายนอกได้บิดเบือนความคาดหวังของผู้บริโภค

5. ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้ และการบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริโภคพลาดการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการไป การที่แพทย์เคินตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อแสดงให้เห็นถึงการดูแลเอาใจใส่ แต่ผู้ป่วยอาจจะตีความไปว่า การกระทำเช่นนี้ของแพทย์ เป็นบ่งชี้ว่ามีบางสิ่งบางอย่างของร่างกายตนผิดปกติก็เป็นได้

การศึกษาวิจัยหลายอันแสดงให้เห็นว่า บริษัทให้บริการที่มีการจัดการที่ดีเยี่ยมจะแบ่งการดำเนินงานแบบธรรมดาตั้งต่อไปนี้ แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ ประวัติน้ำที่ทางการจัดการชั้นนำที่มีคุณภาพ มาตรฐานสูง ระบบการจับตามุขมรณะของการบริการ ระบบสำหรับการแก้ปัญหา การติเตียนจากผู้บริโภค และการเน้นที่ความพึงพอใจและผู้บริโภคและพนักงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (สุชิน หมอนทอง. 2543: 9-10) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองแบบหนึ่งของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 24; อ้างถึงใน กำพล เกียรติปฐมชัย, 2538 หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โอลิเวอร์ ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออก ซึ่งเกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. 2540: 19)

3.2 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (2540, หน้า 24-28; อ้างถึงใน จินดาพร พนมศิลป์, 2545, หน้า 15)

ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทน แตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของงานบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือ การพบปะระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวัง ถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

3.3 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ในธุรกิจบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าดูค่านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ล็อก (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อ งานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทน ที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทาง อารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน “ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่ง ที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การ บริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการ บริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การ บริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็ นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งทีคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

3.4 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึง พพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนจิตใจและกลับมา ใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อ ความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

3.4.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อ การบริการ ดังนี้

3.4.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

3.4.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3.4.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

3.4.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.4.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

3.4.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิต

การงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรตามเวลาได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

ประการแรก องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธระสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

ประการที่สอง องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้

สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. ผลผลิตให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการไปทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ

7. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับระดับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลาและได้รับการบริการด้วยไมตรีจิต

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จุดสำเร็จของนักบริหารทุกคนคือ ต้องสามารถบริหารงานให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพพร้อมกันทั้งสองอย่าง

“ประสิทธิผล” (Effectiveness) คือ การวัดว่าผู้บริหารสามารถทำงานได้สำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ถ้าทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงว่า **“เก่ง”** ทำได้ดังที่ตนได้ตั้งเป้าหมาย ความพยายามเอาไว้

“ประสิทธิภาพ” (Efficiency) คือ การสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่า สามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

จากความหมายทั้งสองแสดงว่า ผู้บริหารต้องสามารถทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ดีให้เกิดขึ้นมาในระบบงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของตนได้เป็นผลสำเร็จ และเกิดขึ้นจากฝีมือของตนโดยแท้จริง เช่น การคิดค้นวิธีทำงานที่ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรได้มากกว่าเดิม หรือทำได้สะดวกกว่าและรวดเร็วกว่าหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นเพราะสามารถจูงใจผู้ทำงาน จนทำให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นด้วยการทุ่มเทของทุกคนและการร่วมแรงร่วมใจของทุกฝ่ายก็ได้

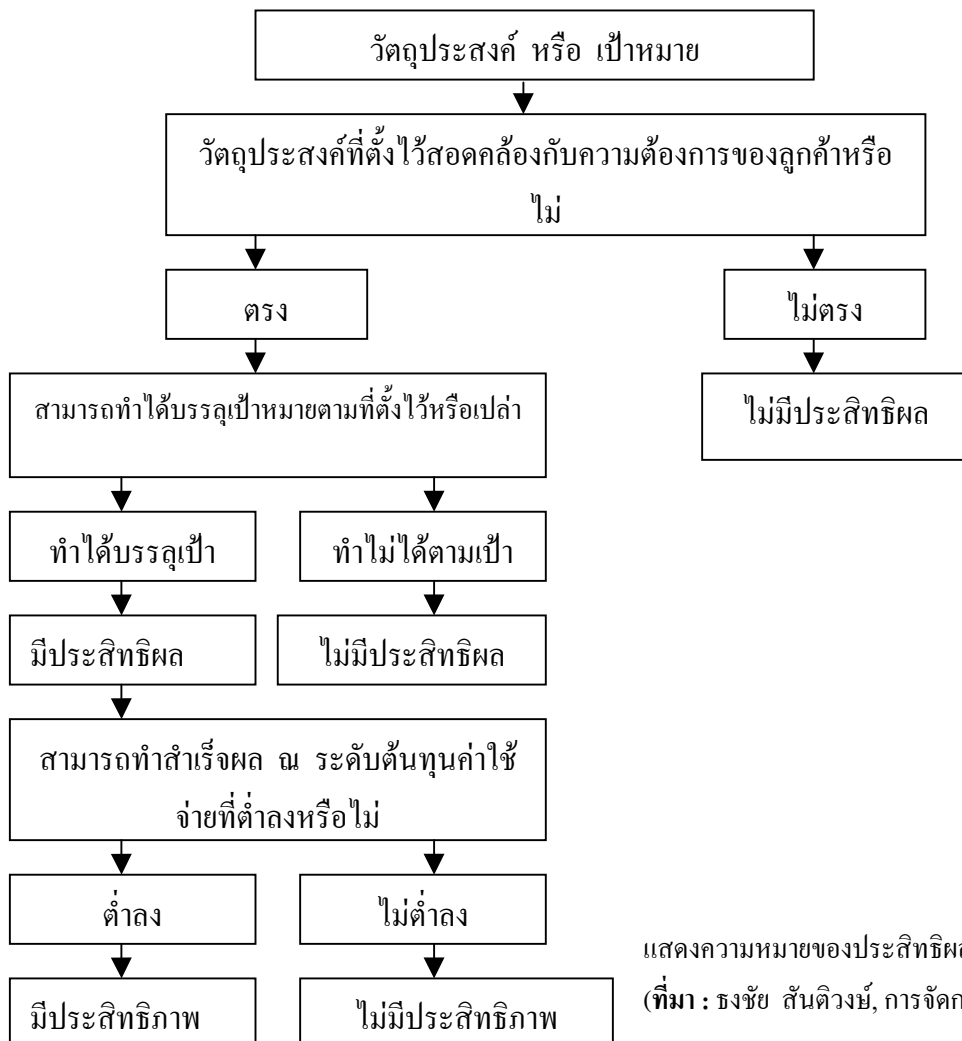
คำว่า ประสิทธิภาพ จึงเป็นการแสดงถึงความหมายของผู้บริหารที่ **“เก่งจริงๆ”** ซึ่งต่างกับคำว่าประสิทธิผล เนื่องจากบางกรณีจากทำผลงานได้ตามเป้าหมายอาจเกิดได้จากสาเหตุสองประการคือ อาจเกิดจาก **“ความเก่ง”** แต่มีหลายกรณีที่ผลงานบรรลุตามเป้าหมายได้เพราะ **“ความเฮง”** เช่นเป็นเพราะสภาพของโอกาสภายนอกเอื้ออำนวยให้ หรือเป็นทำนอง **“โชคช่วย-พอรวย”** ที่มีใช้เกิดจากความเก่งของผู้บริหารก็ได้

อย่างไรก็ตาม การวัดความสำเร็จของนักบริหารนั้น ต้องพิจารณาความสามารถที่ทำได้ทั้งสองทางควบคู่กัน นั่นคือ ในทางหนึ่งจะต้องดูว่า ผู้บริหารสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้หรือไม่ และถ้าหากทำได้ไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลกรณีใดก็ตาม ย่อมถือได้ว่าเป็นผลดีทั้งสิ้น จากนั้นจึงพิจารณาอีกทางหนึ่ง ด้วยการพิถีพิถันดูถึงประสิทธิภาพ หรือการทำงานที่มีคุณค่าหรือคุณภาพที่สูงกว่า ว่ามีมากน้อยเพียงใด ตามหลังและเสริมหรือเข้ามาอีกต่อหนึ่ง

การสร้างประสิทธิผลจึงเท่ากับเป็นเครื่องชี้ความสามารถของนักบริหารในระยะสั้นซึ่งเป็นผลงานปรากฏอยู่ตรงหน้าได้เป็นอย่างดี และเท่ากับเป็นการยอมรับทางอ้อมว่า เป้าหมายที่ทำได้อาจเป็นเพราะเหตุบังเอิญที่เกิดจากสภาวะการณ์ภายนอกเอื้ออำนวย (หรือโอกาสเปิดกว้างให้) หรือลูกค้า

เกิดชอบใจขึ้นมา (โชคช่วย) หรืออาจเป็นเพราะทุนหนา จึงสามารถทุ่มเทพยายามทุกอย่างได้ไม่อัน (พอรวย) ก็ได้ แต่ในระยะยาวแล้วความมีประสิทธิผล จะเป็นหนทางเดียวที่จะช่วยให้ผลงานมีคุณค่า หรือได้คุณภาพดี (รูปสวย) และองค์กรสามารถประหยัดต้นทุน หรือมีกำไรเพิ่ม (รวยทรัพย์) อันจะเป็นหนทางทำให้กิจการสำเร็จผลได้ในระยะยาวตลอดไป เทียบพร้อมด้วยชื่อเสียงสินค้าและราคา ที่แข่งกับใครๆ ก็ได้

โดยสรุปประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเปรียบเสมือนฝาแฝดสยาม “อินกับจัน” ที่ซึ่งทางหนึ่งผู้บริหารจะทำอะไรก็ตาม ต้องมุ่งพยายามให้สำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก่อนเป็นลำดับแรก และในอีกทางหนึ่ง เพื่อที่จะให้กิจการสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ตลอดไปนั้น กรณีหวังรอให้โชคช่วยไม่ควรจะเป็นหลักยึดถือที่จะใช้พึ่งพาได้ตลอดไป นักบริหารต้องพิสูจน์ความสามารถอย่างแท้จริงได้เสมอในทำนองของ “เนื้อแน่น” ที่จะสามารถขบเคี้ยวปัญหาได้ดีกว่า และเหนือชั้นกว่าผู้อื่น ในทุกทาง (ธงชัย สันติวงษ์, “องค์กรและการจัดการ” ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์, 2540, หน้า 18-20)



แสดงความหมายของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
(ที่มา : ธงชัย สันติวงษ์, การจัดการ, 2545, หน้า 25)

5. ระบบการคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่

5.1 ปัจจัยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวใช้บริการท่องเที่ยว

วรุณรัตน์ ฐิจินดา (2546, หน้า 25) เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศสูงกว่าสินค้าออกชนิดอื่นๆ ดังนั้นหากจะให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจต้องคำนึงถึงปัจจัยดังนี้ เช่น

- การคมนาคม ทั้งจากต่างประเทศและในประเทศต้องสะดวก ปลอดภัย รวดเร็วทุกทาง มีความทันสมัย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีสายการบินมาลงหลายสาย
- แหล่งท่องเที่ยว หรือ ทรัพยากรท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม ประเพณีและวัฒนธรรม ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือน

พูลพล อาสนจินดา (2541, หน้า 136-138) กล่าวว่า ในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ องค์กรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยวต่อไปนี้ เช่น

- ยานพาหนะ ที่จะนำนักท่องเที่ยว มายังประเทศของตน
- การโฆษณา
- ความปลอดภัย
- โรงแรมที่พัก สะอาด ทันสมัย บริการดีเพียงพอ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการคมนาคมขนส่ง ยานพาหนะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญเพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง ความหมายของนักท่องเที่ยว ลักษณะความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ บุคลิกลักษณะและการปฏิบัติการทางการตลาดของการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และปัจจัยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวใช้บริการนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 แสดงสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในจังหวัดภูเก็ต ปี 2001-2002

ประเภทนักท่องเที่ยว	2002	ร้อยละ	2001	ร้อยละ
ผู้เยี่ยมชมเยือน	3,990,702	+5.31	3,789,660	+9.54
ไทย	1,164,560	+8.10	1,077,275	+12.09
ต่างชาติ	2,826,142	+4.19	2,712,385	+8.56
ผู้เยี่ยมชมเยือน	3,854,054	+5.39	3,656,859	+9.66
ไทย	1,087,704	+8.53	1,002,186	+12.51
ต่างชาติ	2,766,350	+4.21	2,654,673	+8.63
นักทัศนจร	136,648	+2.90	132,801	+6.27
ไทย	76,856	+2.35	75,089	+6.73
ต่างชาติ	59,792	+3.60	57,712	+5.68

(ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ปี 2545)

ตารางที่ 2 แสดงสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในจังหวัดพังงา ปี 2001 – 2002

ประเภทนักท่องเที่ยว	2002	ร้อยละ	2001	ร้อยละ
ผู้เยี่ยมชมเยือน	2,328,190	+16.25	2,002,747	+6.79
ไทย	644,601	+12.51	572,953	-4.18
ต่างชาติ	1,683,589	+17.75	1,429,794	+11.92
ผู้เยี่ยมชมเยือน	479,029	+21.22	395,188	+6.95
ไทย	247,093	+13.73	217,254	-5.39
ต่างชาติ	231,936	+30.35	177,934	+27.23
นักทัศนจร	1,849,161	+15.03	1,607,559	+6.75
ไทย	397,508	+11.75	355,699	-3.42
ต่างชาติ	1,451,653	+15.96	1,251,860	+10.04

(ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดพังงา ปี 2545)

ตารางที่ 3 แสดงสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในจังหวัดกระบี่ ปี 2001 – 2002

ประเภทนักท่องเที่ยว	2002	ร้อยละ	2001	ร้อยละ
ผู้เยี่ยมชมเยือน	1,458,771	+7.50	1,356,960	+9.77
ไทย	575,009	-2.77	591,372	+0.304
ต่างชาติ	883,762	+15.44	765,588	+18.68
ผู้เยี่ยมชมเยือน	1,219,468	+7.60	1,133,383	+10.64
ไทย	478,822	-3.28	495,046	-0.21
ต่างชาติ	740,646	+16.03	638,337	+20.82
นักทัศนอาจร	239,303	+7.03	223,577	+5.56
ไทย	96,187	-0.14	96,326	+1.34
ต่างชาติ	143,116	+12.47	127,251	+9.00

(ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ปี 2545

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำ ทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่)
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย/ ชาวต่างประเทศต่อประสิทธิภาพ ของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่) โดยมีคำถามในการวิจัยดังนี้

1. คำถามหลักวิจัย

1. ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่ ให้ บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด ภูเก็ต /พังงา/ กระบี่ ว่าเป็นอย่างไร โดยศึกษาจาก
 - 1.1 กระบวนการบริหารจัดการขององค์กรที่ให้บริการขนส่งทางบก
 - 1.2 เกณฑ์การตั้งมาตรฐานราคาค่าโดยสาร
 - 1.3 ปัจจัยในการกำหนดเส้นทางของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา / กระบี่)
 - 1.4 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานและบริษัทขนส่ง
 - 1.5 ลักษณะของรถที่ให้บริการ
 - 1.6 การจัดบริการจุดรอ รับ – ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทางและไม่ประจำทาง
 - 1.7 การให้บริการสอบถามข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
 - 1.8 กฎระเบียบและข้อปฏิบัติของพนักงาน
 - 1.9 การควบคุมและบทลงโทษ
 - 1.10 การประเมินผลและแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละองค์กร
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อรถประจำทางและไม่ ประจำทาง ที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต /พังงา/ กระบี่) ว่าเป็นอย่างไร โดย ศึกษาจาก 7Ps อัน ได้แก่
 - 2.1 ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (Product)
 - 2.2 ราคาค่าโดยสาร (ค่าบริการ) (Price)
 - 2.3 สถานที่ให้บริการ รอรับส่งผู้โดยสาร (Place)

- 2.4 การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ (Promotion)
- 2.5 ผู้ให้บริการ (People)
- 2.6 สภาพแวดล้อมของการให้บริการ (Physical)
- 2.7 กระบวนการให้บริการ (Process)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาวัยครั้งนี้มีประชากรคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่) โดยใช้รถประจำทางและไม่ประจำทางต่างๆ ในแต่ละจังหวัด โดยใช้สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนทั้ง 3 จังหวัด

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

จังหวัด	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	รวม
ภูเก็ต	1,087,704	2,766,350	3,854,054
พังงา	247,093	231,936	479,029
กระบี่	478,822	740,646	1,219,468

(ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.สถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต,พังงา,กระบี่ ปี 2545)

โดยทำการสุ่มหากลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทย/ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่) จำนวน 1,101 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ

จังหวัด	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	รวม
ภูเก็ต	244	286	530
พังงา	123	75	198
กระบี่	160	213	373
รวม	527	574	1,101

3. แหล่งข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

คณะผู้วิจัยทำการศึกษางานเอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติการใช้บริการรถขนส่งทั้งประจำทางและไม่ประจำทางของทั้ง 3 จังหวัด (ภูเก็ต /พังงา/ กระบี่) จากสำนักงานขนส่งของทั้ง 3 จังหวัด รายละเอียดข้อมูลการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางลักษณะของรถที่ใช้ในการขนส่ง หลักเกณฑ์และแนวทางการกำหนดอัตราค่าโดยสาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพปัจจุบันของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่)

3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมาทำการศึกษา วิเคราะห์ได้จากแหล่งข้อมูลอัน ได้แก่

- 1) การจัดประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อระบบคมนาคมขนส่งทางบกภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่ มีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวม 20 องค์กร 30 ท่าน โดยมีประเด็นคำถามดังนี้

ประเด็นที่ 1 กระบวนการบริหารจัดการขององค์กรที่ให้บริการขนส่งทางบก

ประเด็นที่ 2 เกณฑ์การตั้งมาตรฐานราคาค่าโดยสาร

ประเด็นที่ 3 ปัจจัยในการกำหนดเส้นทางของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของ 3 จังหวัด

ประเด็นที่ 4 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานและบริษัทขนส่ง

ประเด็นที่ 5 ลักษณะของรถที่ให้บริการ

ประเด็นที่ 6 การจัดบริการจุดรอรับ – ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทางและไม่ประจำทาง

ประเด็นที่ 7 การให้บริการสอบถามข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

ประเด็นที่ 8 กฎระเบียบและข้อปฏิบัติของพนักงาน

ประเด็นที่ 9 การควบคุมและบทลงโทษ

ประเด็นที่ 10 การประเมินผลและแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละองค์กร

- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,101 คน โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีประเด็นคำถามดังนี้

1.1 ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (Product)

1.2 ราคาค่าโดยสาร (ค่าบริการ) (Price)

1.3 สถานที่ให้บริการ รอรับส่งผู้โดยสาร (Place)

1.4 การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ (Promotion)

- 1.5 ผู้ให้บริการ (People)
- 1.6 สภาพแวดล้อมของการให้บริการ (Physical)
- 1.7 กระบวนการให้บริการ (Process)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบวัดทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการระบบคมนาคมขนส่ง โดยมีแบบสอบถามแบบจัดอันดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยให้ความหมายของค่าคะแนนคำถามดังนี้

1	หมายถึง	ควรปรับปรุง
2	หมายถึง	ไม่ดี
3	หมายถึง	พอใช้
4	หมายถึง	ดี

ความหมายของแต่ละระดับความพึงพอใจ

จากความหมายของค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ย (X) ดังนี้

น้อยกว่า 1.75	หมายถึง	ควรปรับปรุง
1.75 - 2.50	หมายถึง	ไม่ดี
2.51 – 3.25	หมายถึง	พอใช้
3.26- 4.00	หมายถึง	ดี

4. เครื่องมือในการทำวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือแบบสอบถามใช้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย/ต่างประเทศในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต/พังงา/กระบี่) จำนวน 1,101 คน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้ด้วยตัวเอง

5. วิธีการรวบรวมข้อมูล

- 1) ทำการศึกษาเอกสาร ค้นคว้าประกอบโครงงานวิจัย
- 2) ลงพื้นที่วิจัยได้แก่ จังหวัดภูเก็ต / พังงา / กระบี่ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัจจุบันของการใช้ระบบคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ใช้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด

- 3) จัดประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อระบบคมนาคมขนส่งทางบก ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่ โดยมีผู้ประกอบการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น
- 4) สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประเด็นดังต่อไปนี้
 - ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ (Product)
 - ราคาโดยสาร (ค่าบริการ) (Price)
 - สถานที่ให้บริการ รอรับส่งผู้โดยสาร (Place)
 - การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ (Promotion)
 - ผู้ให้บริการ (People)
 - สภาพแวดล้อมของการให้บริการ (Physical)
 - กระบวนการให้บริการ (Process)
- 5) ทำการทดสอบแบบสอบถาม (pre-test) ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 100 ชุด
- 6) นำผลจากการทดสอบแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์
- 7) เก็บข้อมูลในพื้นที่วิจัย 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา / กระบี่)
- 8) นำข้อมูลที่ได้ลงบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูล
- 9) จัดประชุมเพื่อเสนอผลงานวิจัย
- 10) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ข้อมูลจากการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อระบบคมนาคมขนส่งทางบก ภูเก็ต พังงา กระบี่ โดยมีผู้ประกอบการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น นำมาประมวลผลโดยโปรแกรม Ethnographic ซึ่งเป็นโปรแกรมวิจัยเชิงคุณภาพ
- 2) ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 1,101 ข้อมูลที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และนำมาประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for window (12.00) สถิติที่ใช้เบื้องต้น คือ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 650 ฉบับ ได้รับคืนและคัดลอกเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 527 ฉบับ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 650 ฉบับ ได้รับคืนและคัดลอกเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 574 ฉบับ

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดเปรียบเทียบกันโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าทางสถิติเป็นร้อยละ
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง และไม่ประจำทางในประเด็นดังต่อไปนี้

- ผลิตกัณฑ์ที่ใช้บริการ
- ราคาค่าโดยสาร
- สถานที่ให้บริการในการรอรับส่งผู้โดยสาร
- การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ
- ผู้ให้บริการ
- สภาพแวดล้อมของการให้บริการ
- กระบวนการให้บริการ

วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{x})

เกณฑ์การให้ความหมายวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 แสดงถึง	ดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 แสดงถึง	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.75 – 2.50 แสดงถึง	ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย < 1.75 แสดงถึง	ควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ
 คมนาคมขนส่งของนักท่องเที่ยว วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ
 จักรอันดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏในตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	262	49.7
	หญิง	265	50.3
	รวม	527	100.0
ภูมิภาค/ถิ่นที่อยู่	เหนือ	25	4.7
	กลาง	138	26.2
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	47	8.9
	ตะวันออก	5	.9
	ใต้	312	59.2
	รวม	527	100.0
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	48	9.1
	มัธยมศึกษา	235	44.7
	ปริญญาตรี	218	41.4
	ปริญญาโท	24	4.6
	ปริญญาเอก	1	.2
รวม	526	100.0	
อายุ	< 20 ปี	34	6.5
	20 - 30 ปี	275	52.3
	31 - 40 ปี	151	28.7
	41 - 50 ปี	48	9.1
	> 50 ปี	18	3.4
รวม	526	100.0	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ	32	6.1
	พนักงานเอกชน	160	30.6
	ธุรกิจส่วนตัว	148	28.3
	อาชีพอิสระ	139	26.6
	ว่างงาน	44	8.4
	รวม	523	100.0
รายได้รวมเฉลี่ย	< 50,000 บาท	154	29.4
	50,000 - 100,000 บาท	172	32.9
	100,000 - 150,000 บาท	110	21.0
	200,000 - 250,000 บาท	45	8.6
	300,000 - 350,000 บาท	20	3.8
	> 350,000 บาท	22	4.2
	รวม	523	100.0

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.3 มีการเดินทางมาจากภาคใต้มากที่สุด รองลงมาคือภาคกลาง และน้อยที่สุดคือภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 59.2 , 26.2 และ 0.9 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ปวช.มากที่สุดร้อยละ 44.7 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีร้อยละ 41.4 ซึ่งมีช่วงอายุส่วนใหญ่ในระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนหรือรับจ้างมากที่สุดคือ ทำให้มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในระหว่าง 50,000 -100,000 บาท คิดเป็นจำนวนร้อยละ 32.9 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	344	59.9
	หญิง	230	40.1
	รวม	574	100.0
ภูมิภาค/ถิ่นที่อยู่	เอเชีย	85	14.8
	ยุโรป	324	56.4
	อเมริกาเหนือ	50	8.7
	อเมริกาใต้	10	1.7
	ออสเตรเลีย	86	15.0
	แอฟริกา	19	3.3
	รวม	574	100.0
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	205	35.7
	มัธยมศึกษา	226	39.3
	ปริญญาตรี	126	21.9
	ปริญญาโท	18	3.1
	รวม	575	100.0
อายุ	< 20 ปี	43	7.5
	20 - 30 ปี	249	43.4
	31 - 40 ปี	141	24.6
	41 - 50 ปี	88	15.3
	> 50 ปี	53	9.2
	รวม	574	100.0
อาชีพ	ว่างงาน	108	18.9
	ข้าราชการ	64	11.2
	พนักงานบริษัทเอกชน	214	37.5
	เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	130	22.8
	อาชีพอิสระ	55	9.6
	รวม	571	100.0
รายได้รวมเฉลี่ย	< 10,000 เหรียญสหรัฐ	116	21.0
	10,000 - 20,000 เหรียญสหรัฐ	111	20.1
	20,000 - 40,000 เหรียญสหรัฐ	171	30.9
	40,000 - 60,000 เหรียญสหรัฐ	94	17.0
	< 60,0001 เหรียญสหรัฐ	61	11.0
	รวม	553	100.0

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 59.9 มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือทวีปออสเตรเลีย ร้อยละ 15 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือระดับปวช. มากที่สุดร้อยละ 39.3 มีช่วงอายุอยู่ในระหว่าง 20 – 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.4 โดยประกอบอาชีพพนักงานเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.5 และรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในระหว่าง 20,000 – 40,000 ดอลลาร์ต่อปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.9

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศจำแนกตามการใช้บริการระบบขนส่งประเภทประจำทางในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การใช้รถประจำทางประเภทต่าง ๆ		ชาวไทย		ชาวต่างประเทศ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รถประจำทางปรับอากาศ	ใช้	389	86.6	313	83.7
	ไม่ใช้	61	13.4	62	16.3
	รวม	450	100.0	375	100.0
รถประจำทางพัดลม	ใช้	145	32.2	112	29.9
	ไม่ใช้	305	67.8	263	70.1
	รวม	450	100.0	375	100.0
รถประจำทางรถไม้	ใช้	85	18.9	162	43.2
	ไม่ใช้	365	81.1	213	56.8
	รวม	450	100.0	375	100.0
รถประจำทางสองแถว	ใช้	160	35.6	153	40.9
	ไม่ใช้	290	64.4	222	59.1
	รวม	450	100.0	375	100.0

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทสนิยมใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.6 และ 83.7 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยรองลงมาที่นิยมใช้บริการคือรถประจำทางสองแถว (กระบี่) ร้อยละ 35.6 รถประจำทางพัดลม ร้อยละ 32.2 และรถประจำทางสองแถวแบบรถไม้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.6

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศรองลงมาที่นิยมใช้บริการคือ รถประจำทางรถไม้ รถประจำทางสองแถว และรถประจำทางพัดลม คิดเป็น 43.2 40.9 และ 29.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ข้อมูลการใช้บริการระบบขนส่งประเภทไม่ประจำทางในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การใช้รถไม่ประจำทางประเภทต่าง ๆ		ชาวไทย		ชาวต่างประเทศ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รถแท็กซี่	ใช่	184	49.2	368	71.5
	ไม่ใช่	189	50.5	147	28.5
	รวม	374	100.0	515	100.0
รถตุ๊กตุ๊ก	ใช่	145	39.3	327	63.5
	ไม่ใช่	224	60.7	188	36.5
	รวม	369	100.0	515	100.0
รถลีมูซีน	ใช่	91	24.7	158	30.7
	ไม่ใช่	278	75.3	357	69.3
	รวม	369	100.0	515	100.0
รถเช่า	ใช่	146	39.6	118	22.9
	ไม่ใช่	223	60.4	397	77.1
	รวม	369	100.0	515	100.0
รถมอเตอร์ไซด์	ใช่	157	42.8	136	26.3
	ไม่ใช่	209	56.9	379	73.7
	รวม	367	100.0	515	100.0

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศนิยมใช้รถไม่ประจำทางมากที่สุดคือรถแท็กซี่ คิดเป็นร้อยละ 49.2 และ 71.5 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยรองลงมาที่นิยมใช้บริการ คือ รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถเช่า รถตุ๊กตุ๊ก และรถลีมูซีน คิดเป็นร้อยละ 42.8, 39.6, 39.3 และ 24.7 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรองลงมาที่นิยมใช้บริการรถไม่ประจำทาง คือ รถตุ๊กตุ๊ก รถลีมูซีน รถมอเตอร์ไซด์ และรถเช่า คิดเป็นร้อยละ 63.5 30.7 26.3 และ 22.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 **ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติของนักท่องเที่ยว**
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติของนักท่องเที่ยวในประเด็น ดังต่อไปนี้

- ผลិតภัณฑ์ที่ใช้บริการ
- ราคาค่าโดยสาร
- สถานที่ให้บริการในการรอรับส่งผู้โดยสาร
- การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ
- ผู้ให้บริการ
- สภาพแวดล้อมของการให้บริการ
- กระบวนการให้บริการ

โดยผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทรถประจำทาง
ตั้งแต่ตารางที่ 10 – 10.7

ส่วนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทรถไม่ประจำทาง
ตั้งแต่ตารางที่ 11 - 15

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทรถประจำทาง

นำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และ
ชาวต่างประเทศที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทรถประจำทาง นำเสนอโดยใช้ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
ระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในทุกด้าน (ภาพรวม)

ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
<u>ผลิตภัณฑ์ของการบริการ</u>	3.07	3.11
ราคาค่าโดยสาร	3.06	3.10
สถานที่ให้บริการ/จุดรอรับส่งผู้โดยสาร	2.74	3.20
การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์	2.79	2.98
ผู้ให้บริการ	2.84	3.17
สภาพแวดล้อมของการให้บริการ	2.70	3.12
กระบวนการให้บริการ	2.91	3.21

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยของระบบคมนาคมขนส่งในระดับพอใช้ โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในปัจจัยผลิตภัณฑ์ของการบริการมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.07 รองลงมาคือปัจจัยด้านราคาค่าโดยสารซึ่งมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ในค่าเฉลี่ยที่ 3.06 และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.70

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในปัจจัยกระบวนการให้บริการมากที่สุดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.21 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือจุดรอรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.98

ตารางที่ 10.1 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ

ผลิตภัณฑ์ของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
<u>สภาพรถพร้อมให้บริการ</u>	3.11	3.20
ขนาดรถเหมาะสมกับเส้นทาง	3.25	3.23
อุปกรณ์ในรถพร้อมใช้งาน	2.85	2.92
รวม	3.07	3.12

จากตารางพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ต่อผลิตภัณฑ์ของการให้บริการทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจด้านขนาดรถเหมาะสมกับเส้นทางมากที่สุดเหมือนกันคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.23 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ในรถพร้อมใช้งานน้อยที่สุดในระดับพอใช้เหมือนกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85 และ 2.92 ตามลำดับ

โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของรถประจำทางในระดับพอใช้

ตารางที่ 10.2 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านราคาค่าโดยสาร

ราคาค่าโดยสาร	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
กำหนดราคาชัดเจน	3.11	3.20
ราคาสอดคล้องกับระยะทาง	3.14	3.24
ราคาสอดคล้องกับประเภทของรถ	3.10	3.26
มีการจำแนกราคาตามประเภทผู้ใช้	2.85	2.72
รวม	3.06	3.10

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อราคาค่าโดยสารในระดับพอใช้ทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจด้านราคาสอดคล้องกับระยะทางมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 และพึงพอใจในด้านการจำแนกราคาตามประเภทผู้ใช้น้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจด้านราคาสอดคล้องกับประเภทของรถในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.26 และมีความพึงพอใจในปัจจัยที่เหลือในระดับพอใช้ โดยมีความพึงพอใจในด้านการจำแนกราคาตามประเภทผู้ใช้น้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.72

โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อราคาค่าโดยสารของรถประจำทางในระดับพอใช้

ตารางที่ 10.3 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านสถานที่รอรับส่งโดยสาร และจุดรับส่ง

สถานที่รอรับส่งโดยสาร และจุดรับส่ง	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
สถานที่ตั้งมีจุดบริการเหมาะสม	2.87	3.31
การเข้าถึงจุดบริการง่ายและสะดวก	2.93	3.31
ที่ตั้งจุดบริการมีการกระจายตัว	2.87	3.10
มีห้องพักผู้โดยสารเพียงพอ	2.48	3.11
มีสถานที่รอรับส่งสะดวกสบาย	2.53	3.18
รวม	2.74	3.20

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการเข้าถึงจุดบริการง่ายและสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.93 และ 3.31 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการมีห้องพักรักผู้โดยสารเพียงพอยู่ในระดับไม่ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.48

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านที่ตั้งจุดบริการมีการกระจายตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.1 โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อสถานที่รองรับส่งและจุดรถรับส่งผู้โดยสารของรถประจำทางในระดับพอใช้

ตารางที่ 10.4 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ

การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ตารางเดินรถเป็นปัจจุบัน	2.92	2.99
พนักงานให้ข้อมูลถูกต้อง	2.92	3.09
มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	2.47	2.85
มีการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	2.43	2.92
มีเอกสาร บอร์ดให้ข้อมูลบริการ	2.54	3.01
รายละเอียดในตัวชัดเจน	3.07	3.06
ป้ายแสดงรายละเอียดชัดเจน	2.89	2.92
รายละเอียดเส้นทางชัดเจน	3.05	2.94
รวม	2.79	2.98

จากตารางสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านรายละเอียดในตัวชัดเจนในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.07 และมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์น้อยที่สุดในระดับไม่ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.43

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านพนักงานให้ข้อมูลถูกต้องมากที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09 และมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายน้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85

โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการของรถประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้

ตารางที่ 10.5 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
พนักงานที่จุดบริการเพียงพอ	2.92	3.22
พนักงานบริการรวดเร็วและถูกต้อง	2.87	3.20
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2.94	3.16
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	2.72	3.43
ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ	2.51	2.90
ความสามารถในการให้ข้อมูลของพนักงาน	3.03	3.09
รวม	2.84	3.17

จากตารางพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการให้ข้อมูลของพนักงานมากที่สุดในระดับพอใช้ และมีความพึงพอใจในด้านความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศน้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.03 และ 2.51 ตามลำดับ

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจว่าพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุดในระดับดี และมีความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศน้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 และ 2.90 ตามลำดับ

โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของรถประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้

ตารางที่ 10.6 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

สภาพแวดล้อมการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ความสะอาดของห้องพัก	2.73	3.15
มีการจัดระบบการใช้พื้นที่เหมาะสม	2.72	3.16
ช่องจำหน่ายตั๋วที่เพียงพอ	2.87	3.29
มีบริการห้องน้ำเพียงพอ	2.45	2.85
รวม	2.70	3.12

จากตารางพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในจำนวนช่องจำหน่ายตั๋วที่เพียงพอมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยพอใจในระดับพอใช้ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพึงพอใจในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.87 และ 3.29 ตามลำดับ และทั้ง 2 มีความพึงพอใจในความเพียงพอของห้องนํ้าน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจในระดับไม่ดี ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.85 ตามลำดับ

สรุปโดยภาพรวมได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการของรถประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้

ตารางที่ 10.7 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง ในด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
พนักงานมีความกระตือรือร้น	2.85	3.31
พนักงานมีน้ำใจต่อผู้โดยสาร	2.86	3.36
ความตรงต่อเวลาของการบริการ	2.93	3.14
ความปลอดภัยของการให้บริการ	3.03	3.08
การให้บริการขณะเดินทาง	2.87	3.13
รวม	2.91	3.21

จากตารางพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในความปลอดภัยของการให้บริการมากที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.03 และมีความพึงพอใจในการที่พนักงานมีความกระตือรือร้นน้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในการที่พนักงานมีน้ำใจต่อผู้โดยสารมากที่สุดในระดับดีคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่ค่าเฉลี่ย 3.31 และน้อยที่สุด คือ ความปลอดภัยของการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.08

โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของรถประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทรถไม่ประจำทาง

นำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่ง ประเภทรถไม่ประจำทาง นำเสนอโดยใช้ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในทุกด้าน (ภาพรวม)

ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ของการบริการ	3.05	3.31
ราคาค่าโดยสาร	2.83	3.07
ผู้ให้บริการ	2.90	3.25
กระบวนการให้บริการ	3.00	3.32

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ทุกปัจจัยที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งรถไม่ประจำทางโดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยผลิตภัณฑ์ของการบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.05 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจัยราคาค่าโดยสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.83

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของการบริการและกระบวนการให้บริการในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.32 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในราคาค่าโดยสาร และผู้ให้บริการ ในระดับพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.07 และ 3.25 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจด้านราคาค่าโดยสารน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.32 และ 3.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 11.1 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ

ผลิตภัณฑ์ของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
สภาพรถพร้อมให้บริการ	3.03	3.34
ขนาดรถเหมาะสมกับเส้นทาง	3.18	3.42
อุปกรณ์ในรถพร้อมใช้งาน	2.92	3.15
รวม	3.05	3.31

จากตารางพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การบริการของรถไม่ประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้ ในค่าเฉลี่ย 3.05 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับดีในค่าเฉลี่ย 3.31 โดยทั้ง 2 มีความพึงพอใจต่อขนาดรถที่มีความเหมาะสมกับเส้นทางมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.18 และ 3.42 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ในรถพร้อมใช้งานน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.92 และ 3.15 ตามลำดับ

สรุปโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของการบริการของรถไม่ประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับดี

ตารางที่ 11.2 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในด้านราคาค่าโดยสาร

ราคาค่าโดยสาร	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
การกำหนดราคาที่ชัดเจน	2.89	3.11
ราคาสอดคล้องกับระยะทาง	2.86	3.16
ราคาสอดคล้องกับประเภทของรถ	2.91	3.14
มีการจำแนกราคาตามประเภทผู้ใช้	2.65	2.82
รวม	2.83	3.07

จากตารางพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในราคาที่มีความสอดคล้องกับประเภทของรถมากที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.91 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในราคาที่มีความสอดคล้องกับระยะทางมากที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.16 และทั้ง 2 มีความพึงพอใจในด้านการจำแนกราคาตามประเภทผู้ใช้ น้อยที่สุดในระดับพอใช้เช่นเดียวกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.65 และ 2.82 ตามลำดับ

สรุปโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในราคาค่าโดยสารของรถไม่ประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้

ตารางที่ 11.3 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในด้านผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
พนักงานที่จุดบริการเพียงพอ	2.98	3.35
พนักงานบริการรวดเร็วและถูกต้อง	2.92	3.41
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2.96	3.17
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	2.91	3.39
ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ	2.68	3.05
ความสามารถในการให้ข้อมูลของพนักงาน	2.89	3.12
รวม	2.90	3.25

จากตารางพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านพนักงานที่จุดบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.98 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุดในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 และทั้ง 2 มีความพึงพอใจในความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศน้อยที่สุดเหมือนกันในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.68 และ 3.05 ตามลำดับ

สรุปโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของรถไม่ประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้

ตารางที่ 11.4 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง ในด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
พนักงานมีความกระตือรือร้น	3.10	3.46
พนักงานมีน้ำใจต่อผู้โดยสาร	2.99	3.46
ความตรงต่อเวลาของการบริการ	2.95	3.37
ความปลอดภัยของการให้บริการ	3.00	3.08
การให้บริการขณะเดินทาง	2.96	3.25
รวม	3.00	3.32

จากตารางพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10 และ 3.46 ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในความตรงต่อเวลาของการบริการน้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.95 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความปลอดภัยของการให้บริการน้อยที่สุดในระดับพอใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.08

สรุปโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของรถไม่ประจำทางโดยเฉลี่ยในระดับพอใช้ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับดี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารของนักท่องเที่ยว

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารของนักท่องเที่ยว และข้อควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วนของระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ นำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 13 - 16

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศจำแนกตามประเภทรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด

ประเภทรถ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
รถปรับอากาศ	484	92.2	1	452	78.6	2
รถแท็กซี่	381	72.3	2	462	80.3	1
รถลีมูซีน	331	62.8	3	303	52.7	4
รถเช่า	314	59.6	4	253	44.0	5
รถพัดลม	246	46.8	5	198	34.4	6
รถตุ๊กตุ๊ก	202	38.3	6	331	57.6	3
รถสองแถว	178	33.8	7	183	31.8	7
รถมอเตอร์ไซด์	153	29.1	8	162	28.2	9
รถไม้ขนาดเล็ก	107	20.3	9	176	30.6	8

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยแสดงความคิดเห็นว่ารถประจำทางประเภทรถปรับอากาศมีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ รถแท็กซี่ รถลีมูซีน รถเช่า และรถพัดลม ซึ่งเป็นรถไม่ประจำทาง

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่ารถไม่ประจำทางประเภทรถแท็กซี่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือ รถปรับอากาศ รถตุ๊กตุ๊ก รถลีมูซีน และรถเช่า ซึ่งเป็นรถไม่ประจำทางเช่นเดียวกัน

โดยที่รถไม่ขนาดเล็กและรถมอเตอร์ไซค์ ทั้งสองประเภทดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันว่ามีคุณภาพและประสิทธิภาพน้อยที่สุดในทุกประเภทที่ได้แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ประเภทรถประจำทาง

<u>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ</u>	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ด้านสะดวกและง่าย	326	72.1	1	260	66.0	2
ด้านราคา	310	68.1	2	308	78.2	1
ด้านความปลอดภัย	202	44.6	3	157	39.8	4
เส้นทางหลากหลาย	201	44.4	4	139	35.3	5
ด้านความถี่รวดเร็วตรงเวลา	169	37.3	5	166	42.1	3
ด้านรายละเอียดตารางเดินรถ	152	33.5	6	132	33.5	7
ติดต่อง่ายและข้อมูลเพียงพอ	118	26.0	7	135	34.3	6
ด้านบริการของพนักงาน	101	22.3	8	61	15.5	9
ด้านความมั่นใจการบริการ	97	21.4	9	101	25.6	8
ด้านประชาสัมพันธ์	42	9.3	10	58	14.7	10

จากตารางสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา ความปลอดภัย การมีเส้นทางเดินรถที่หลากหลาย และความถี่ ความรวดเร็วตรงเวลา

ส่วนปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสะดวกและง่าย ด้านความถี่รวดเร็วตรงเวลา ด้านความปลอดภัย และการมีเส้นทางเดินรถที่หลากหลาย

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ประเภทรถไม่ประจำทาง

<u>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ</u>	<u>นักท่องเที่ยวชาวไทย</u>			<u>นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ</u>		
	<u>จำนวน</u>	<u>ร้อยละ</u>	<u>อันดับ</u>	<u>จำนวน</u>	<u>ร้อยละ</u>	<u>อันดับ</u>
ด้านสะดวกและง่าย	75.7	280	1	374	70.7	1
ด้านความปลอดภัย	41.1	152	2	207	39.1	4
ด้านราคาค่าโดยสาร	38.1	140	3	275	52.1	2
เส้นทางหลากหลาย	37.0	137	4	191	36.1	6
ด้านติดต่อง่าย/ข้อมูลเพียงพอ	34.3	127	5	196	37.1	5
ด้านความถี่รวดเร็วตรงเวลา	31.6	117	6	210	39.7	3
ด้านบริการของพนักงาน	28.6	106	7	100	18.9	9
ด้านความมั่นใจการบริการ	28.4	105	8	135	25.5	7
ด้านรายละเอียดตารางเดินรถ	19.5	72	9	111	21.0	8
ด้านประชาสัมพันธ์	12.7	47	10	53	10.0	10

จากตารางสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศมากที่สุด สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ด้านราคาค่าโดยสาร การมีเส้นทางเดินรถที่หลากหลาย และติดต่อง่ายมีข้อมูลเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้ปัจจัยในการเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทางรองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ด้านความถี่รวดเร็วตรงเวลา ด้านความปลอดภัย และติดต่อง่ายมีข้อมูลเพียงพอ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ และอันดับของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศเกี่ยวกับปัจจัยที่ควรแก้ไขปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

ปัจจัยที่ควรแก้ไขปรับปรุง	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ	485	92.4	1	502	87.3	1
ด้านราคาค่าโดยสาร	477	90.9	2	477	83.0	2
ด้านสถานที่รองรับส่ง	463	88.2	3	471	81.9	3
ด้านผู้ให้บริการ	457	87.0	4	449	78.1	7
ด้านการแนะนำประชาสัมพันธ์	451	85.9	5	458	79.7	4
ด้านที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	438	83.4	6	451	78.4	6
ด้านกระบวนการให้บริการ	433	82.5	7	454	79.0	5

จากตารางสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเลือกปัจจัยที่ควรแก้ไขปรับปรุงเหมือนกันทั้ง 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ รองลงมาคือด้านราคาค่าโดยสาร และอันดับที่ 3 ด้านสถานที่รองรับส่ง ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่)
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย/ ชาวต่างประเทศ ต่อระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทาง และไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของ 3 จังหวัด (ภูเก็ต / พังงา / กระบี่)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 527 คน กลุ่มที่สองคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 574 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Tara Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

1. สรุปผลการวิจัย

ในการสรุปผลการวิจัยได้แบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวชาวไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.3 เพศชาย ร้อยละ 49.7 มีภูมิลำเนาหรือเดินทางมาจากภาคใต้ร้อยละ 59.2 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าปวช. ร้อยละ 44.7 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 52.3 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนหรือรับจ้างมากที่สุดร้อยละ 30.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในระหว่าง 50,000-100,000 บาท ร้อยละ 32.9

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.9 เพศหญิง ร้อยละ 40.1 มีภูมิลำเนาหรือเดินทางมาจากยุโรป ร้อยละ 56.4 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 39.3 มีอายุ

ระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 43.4 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 37.5 มีรายได้รวมเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,000 – 40,000 USD ร้อยละ 30.9

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และทัศนคติในการใช้ระบบคมนาคมขนส่ง ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง

นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในการใช้ระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในระดับพอใจทุกด้าน โดยด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจเหมือนกัน คือ ขนาดรถเหมาะสมกับเส้นทาง ด้านราคาค่าโดยสารมีความพึงพอใจต่างกัน ด้านสถานที่รอรับส่งผู้โดยสาร และจุดรอรับส่งมีความพึงพอใจเหมือนกัน คือ การเข้าถึงจุดบริการง่ายและสะดวก ด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ และด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการมีความพึงพอใจเหมือนกัน คือ มีช่องจำหน่ายตั๋วที่เพียงพอและด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทาง

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการใช้ระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถไม่ประจำทางในระดับพอใจทุกด้าน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับดีกับด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านราคาค่าโดยสาร และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ โดยด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจเหมือนกัน คือ ขนาดรถเหมาะสมกับเส้นทาง ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจเหมือนกัน คือ พนักงานมีความกระตือรือร้น

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของรถ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และปัจจัยที่ควรมีการแก้ไขปรับปรุง

3.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของรถที่ใช้ระบบคมนาคมขนส่ง

นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพ และประสิทธิภาพของรถที่ใช้ในระบบคมนาคมขนส่งในปัจจุบันแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นว่ารถที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ 5 อันดับแรกประกอบด้วย รถปรับอากาศ รถแท็กซี่ รถสิมูซัน รถเช่า

และรถพัดลม ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่า รถที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ 5 อันดับแรกประกอบด้วย รถแท็กซี่ รถปรับอากาศ รถตุ๊กตุ๊ก รถลิμουซีน และรถเช่า ตามลำดับ

3.2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง

นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ปัจจัย 5 อันดับแรกซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการมีเส้นทางหลากหลาย และปัจจัยด้านความถี่ความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้ปัจจัย 5 อันดับแรกดังนี้ คือ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการ ปัจจัยด้านความถี่ความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านการมีเส้นทางที่หลากหลาย

3.3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคมนาคมขนส่งประเภทไม่ประจำทาง

นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคมนาคมขนส่งประเภทไม่ประจำทางในปัจจัยแรกเหมือนกันคือ ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยอีก 4 ด้านที่เหลือมีความแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ปัจจัย 4 อันดับรองลงมาประกอบด้วย ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ปัจจัยด้านการมีเส้นทางหลากหลาย และปัจจัยด้านการติดต่อประสานงานที่ง่าย และมีข้อมูลอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้ปัจจัย 4 อันดับรองลงมาดังนี้ คือ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ปัจจัยด้านความถี่ความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านการติดต่อประสานงานที่ง่าย และมีข้อมูลอย่างเพียงพอ

3.4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยที่ควรมีการแก้ไขปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ควรมีการแก้ไขปรับปรุงในระบบคมนาคมขนส่ง 3 ปัจจัยแรกเหมือนกัน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร และปัจจัยด้านสถานที่รองรับส่ง ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบประเด็นที่น่าสนใจสมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจในระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางในระดับพอใช้ในทุก ๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์การให้บริการ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ

ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ไม่ได้ปฏิบัติตามกฎที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องตามที่ พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 (กฎหมายคอทคอม : รวม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก. [http:// www:kodmhai.com/m4/m4-1.html](http://www.kodmhai.com/m4/m4-1.html)) ได้กำหนดเอาไว้ในเรื่องของ รถ ผู้ประจำรถ การประกอบการขนส่ง การรับจัดการขนส่ง ผู้โดยสาร ให้ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้

อย่างไรก็ตามผลการที่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศอยู่ในระดับพอใช้ มีความสอดคล้องกับ สำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ต (2547: การจัดระเบียบและบริการรถโดยสารประจำทาง) เรื่องการควบคุมตรวจตรา ปรามปรามและจัดระเบียบการใช้สถานี ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการสถานี

อีกประการหนึ่งน่าจะเป็นเพราะนโยบายและแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบของการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของโลกอย่างยั่งยืน (มหาวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : 2542 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการส่งเสริมให้จังหวัดภูเก็ต เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของโลกอย่างยั่งยืน) ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งจูงใจนักท่องเที่ยว ความต้องการของประชาชนภูเก็ต และนักท่องเที่ยว ปัจจัยสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวโลก และความเป็นไปได้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภูเก็ต ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของโลกอย่างยั่งยืน คือ การมีระบบขนส่งมวลชนทางบกที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย

นอกจากนี้การบริการคมนาคมขนส่งได้รับการพิจารณาให้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยวในภาพรวมซึ่งหมายถึงรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจซึ่งตรงกับแนวทางการส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา. 2545. แนวทางการส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว) ปัจจัยส่งเสริมความสำคัญของบริการด้านต่างๆ ในบริเวณใกล้เคียงกับที่พักเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจากทุกภูมิภาคให้ความสำคัญและมีความเห็นคล้ายคลึงกัน คือ การบริการขนส่งมวลชนในพื้นที่

2. ผลการศึกษาในส่วนของรถไม่ประจำทางพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ ในส่วน of นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับดี

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังในการรับบริการในระดับที่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวไทย อาจจะเป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่าง

ชาติมีการศึกษาเกี่ยวกับระบบการคมนาคมขนส่งและการให้บริการของประเทศไทยมาล่วงหน้าก่อนเดินทางมาเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยกลับมีความคาดหวังในการได้รับบริการมากกว่า แต่เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างประเทศกลับมีความเห็นตรงกันในเรื่องของตัวผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ วิเชียร เอียดไผ่ (2547: ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า) เรื่องของพนักงานให้บริการ เป็นปัจจัยทางการตลาดที่มีแนวโน้มว่าจะควบคุมได้ยากที่สุด เพราะพนักงานบริการในที่นี้รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การบริการจะมีมาตรฐานเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับมาตรฐานของการบริการของพนักงานของบริษัทเองเป็นส่วนใหญ่ เพื่อเป็นการยกระดับการบริการให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ (2547:โครงการตรวจสอบติดตามกำกับดูแลสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน) การตรวจสอบสถานตรวจสภาพรถเอกชนให้ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบที่กรมกำหนด เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การบริการของรถไม่ประจำทางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง และไม่ประจำทางปรากฏผลดังนี้

นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกระบบคมนาคมขนส่งเหมือนกัน ใน 3 อันดับแรกทั้งรถประจำทาง และไม่ประจำทาง คือ ปัจจัยด้านความสะดวกและง่ายในการใช้บริการ ด้านราคาค่าโดยสาร และปัจจัยด้านความปลอดภัย

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ดังนั้นปัจจัยข้างต้นจึงมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ประไพ สันติยาวกุล (2546:ปัญหาการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของ องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดภูเก็ต) สาเหตุที่ทำให้ประชาชนเลือกใช้หรือไม่ใช้การบริการรถโดยสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับรูปแบบของพฤติกรรมผู้ซื้อ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เช่น ปัจจัยที่ทำให้เลือกซื้อ คือ พนักงานสุภาพ การตรงต่อเวลา ปัจจัยที่ทำให้ไม่เลือก คือ เส้นทางเดินรถไม่ผ่านที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน ค่าโดยสารแพง และความไม่แน่ใจในความปลอดภัย

4. ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกใน 3 จังหวัด (ภูเก็ต/ พังงา/ กระบี่) เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความหมายของประสิทธิผล และประสิทธิภาพ (ชงชัย สันติวงษ์, การจัดการ, 2545, หน้า 25) แยกตามประเภทของการขนส่ง โดยพิจารณาตามนิยามความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) “คือความสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป และสามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ไม่มีต้นทุนเพิ่ม” จากความหมายของทั้งสองแสดงว่า ต้องสามารถทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ดีให้เกิดขึ้นได้เป็นผลสำเร็จ และสามารถคิดค้นวิธีทำงานที่ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรได้มากกว่าเดิม และเมื่อนำมาพิจารณาตามประเภทของระบบขนส่งได้ดังนี้

ประเภทรถประจำทางพบว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์การบริหารของสำนักงานขนส่งจังหวัด ทั้ง 3 จังหวัด มุ่งเน้นให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (2547 : การจัดระเบียบและบริการรถโดยสารประจำทาง) ยกตัวอย่างเช่น เรื่องสถานที่ให้บริการและจุดรอรับส่ง (การใช้สถานี) ต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกเพื่อมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการในสถานี เป็นต้น และเมื่อพิจารณาในประเด็นต่อเนื่องของเรื่องประสิทธิภาพก็สามารถทำได้ตามที่ตั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้หรือไม่ นั้น จากผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับพอใช้ ด้านของผลิตภัณฑ์บริการ (Product) ประเภทรถปรับอากาศนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยจัดอันดับให้เป็นหนึ่ง ในด้านของควมมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด (ตารางที่ 13 หน้า 39) ซึ่งสรุปได้ว่าทำได้หรือบรรลุวัตถุประสงค์ แต่เมื่อนำเกณฑ์ของการทำสำเร็จ ณ ระดับต้นทุน พบต้องมีการพัฒนาด้านผู้ให้บริการ (People) และกระบวนการบริการ (Process) เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจให้มากกว่านี้หรือต้องมีผลการวิจัยออกมาในระดับดี จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพทั้งสองความหมายคือนอกจากจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้วยังสามารถผลิตได้เพิ่มและสูงหรือดีขึ้นกว่าเดิม

ประเภทรถไม่ประจำทางพบว่า การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอาจจะเนื่องด้วยว่ารถไม่ประจำทางนั้นมีการบริหารจัดการในรูปแบบขององค์กรเอกชนที่มุ่งหวังผลกำไร ดังนั้นการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ และเกณฑ์การทำความสำเร็จ ณ ระดับต้นทุน นั้นจากผลการวิจัยพบว่าด้านผลิตภัณฑ์การบริการ (Product) ของรถไม่ประจำทางนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ระดับความพึงพอใจในระดับดี โดยเฉพาะรถไม่ประจำทางประเภทแท็กซี่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด (ตารางที่ 13 หน้า 39) ด้านผู้ให้บริการ (People) และกระบวนการให้บริการ (Process) ของรถไม่ประจำทางก็ได้ความพึงพอใจในระดับดีด้วยเช่นเดียวกัน ในขณะที่ด้านราคาค่าโดยสารของรถไม่ประจำทางนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยยังมองว่าอยู่ในระดับที่ราคาสูงในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลับมองเห็นต่างกันว่าอยู่ในระดับพอใช้

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ สามารถเสนอแนะการปรับปรุงได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยสรุปว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการควรมีการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรก ดังนั้นควรจะมีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.1 ปรับปรุงสภาพรถให้มีความแข็งแรง และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

1.2 ควรมีการปรับขนาดของรถให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร และลักษณะเส้นทาง การเดินทาง เพื่อไม่ให้เกิดความแออัด ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้โดยสาร

1.3 ควรมีการตรวจสอบสภาพภายในของรถอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตรวจสอบเบาะที่นั่ง กระจกให้สัญญาณ พื้นรถ ฯลฯ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

1.4 ควรจัดให้มีหน่วยงานดูแล และตรวจสอบสภาพของรถที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถทราบได้ทันทีเมื่อสภาพรถไม่เหมาะสมในการให้บริการ

1.5 ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ในการพัฒนาปรับปรุงรถชำรุด และเพิ่มจำนวนรถให้เพียงพอต่อความต้องการ

2. สืบเนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการน้อยที่สุดสำหรับระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทาง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด ดังนั้นควรจะมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

2.1 ปรับปรุงจำนวนห้องน้ำให้มีเพียงพอ และมีความสะอาด เพื่อรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรมีการจัดสัดส่วนการใช้พื้นที่ในบริเวณสถานีขนส่งให้เหมาะสม และเป็นระเบียบ เพื่อให้สภาพแวดล้อมบริเวณสถานีขนส่งมีความเป็นระเบียบและสวยงาม

2.3 ควรมีการใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีความชัดเจน เช่น ควรจัดทำเว็บไซต์สำหรับให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และสามารถใช้บริการจองตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ตได้

2.4 ควรมีการจัดคอร์สอบรมพนักงานให้บริการ ในเรื่องของข้อมูลที่จะต้องทราบเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคน และการใช้ภาษาต่างประเทศ

3. สืบเนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาค่าโดยสารน้อยที่สุดเหมือนกัน ดังนั้นรถไม่ประจำทางควรจะมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

3.1 ควรมีการกำหนดราคาค่าโดยสารตามระยะทางให้มีความชัดเจน และติดเป็นป้ายประกาศไว้ให้ผู้โดยสารเห็น

3.2 ถ้าจำเป็นต้องมีการจำแนกราคาตามประเภทผู้ใช้ ควรมีความชัดเจนในการแบ่งประเภท และแจ้งให้ผู้โดยสารทราบด้วย

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการปรับปรุงและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทั้งประเภทรถประจำทาง และไม่ประจำทาง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นผลทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยตามแนวทางต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษารายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านในด้านลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานในระบบคมนาคมขนส่งทั้งประเภทรถประจำทาง และไม่ประจำทาง
3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นบุคคลในพื้นที่ และผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคคลเหล่านี้ที่มีต่อระบบคมนาคมขนส่ง

บรรณานุกรม

กระทรวงคมนาคม. (2546). ภูเก็ต. (On-line): Available at: <http://www.dlt.motc.go.th>.

ขนส่งจังหวัด, สำนักงาน.2545.ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ การรับเรื่องร้องเรียนรถสาธารณะ. กระบี่.
<http://www.dlt.go.th/province/krabi.htm>

ขนส่งจังหวัด, สำนักงาน.2547.โครงการตรวจสอบติดตามกำกับดูแลสถานตรวจสภาพรถเอกชน.
กระบี่. <http://www.dlt.go.th/province/krabi.htm>

ขนส่งจังหวัด, สำนักงาน.การจัดระเบียบและบริการรถโดยสารประจำทาง.ภูเก็ต.
<http://www.phuketlandtransport.th.org/>

คณะนักศึกษาศรีอยุธยาโทภาคพิเศษ ภูเก็ต รุ่น 1. 2542. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการส่งเสริม
ให้จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของโลกอย่างยั่งยืน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์

จิตติพันธ์ เดชกุปต์. 2540. “ความต้องการคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพของลูกค้าในเขต อำเภอ
เมือง จังหวัดอุดรธานี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นายรอบรู้. เที่ยวทั่วไทยไปกับนายรอบรู้จังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ : ในนามบริษัทวิริยะธุรกิจ จำกัด
2545.

ประยูร บุญประเสริฐ. 2545. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว : กรณี
ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวอายุ 50 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อน. สถาบันวิจัยและให้
คำปรึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประไพ สันติยาวกุล. 2546.ปัญหาการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ อบต.ภูเก็ต.
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัษสงขลานครินทร์

พูนพล อาสนจินดา. 2541. ภูมิศาสตร์เศรษฐกิจไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วิเชียร เอียดไผ่. 2547. ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรมเดอะกระนวนวิลล่าภูเก็ตบีช รีสอร์ท แอนด์สปา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

วรุณรัตน์ กู้จินดา. 2546. ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยว ในหาดกะตะ, หาดกระรนและหาดป่าตอง ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศศิรัตน์ ชนพันธ์พานิช. รายงานการวิจัยเรื่องเจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย. สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2542

สถาบันราชภัฏภูเก็ต. รายงานวิจัยประเมินผลจังหวัดทดลองแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา กรณีจังหวัดภูเก็ตและพังงา. ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอ็น.ที. 2545.

สุชิน หมอนทอง. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาอ่าวดวงตาล อำเภอสัตหีบ, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่. 2546. ตารางเส้นทางเดินรถและรายละเอียด. เอกสารประกอบ. กรมการขนส่งทางบก.

สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่. 2546. รายงานข้อมูลใบอนุญาตประกอบการขนส่ง. เอกสารประกอบ. กรมการขนส่งทางบก.

สำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา. 2546. ตารางเส้นทางเดินรถและรายละเอียด. เอกสารประกอบ. กรมการขนส่งทางบก.

สำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา. 2546. รายงานข้อมูลใบอนุญาตประกอบการขนส่ง. เอกสารประกอบ. กรมการขนส่งทางบก.

สำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ต. 2546. ตารางเส้นทางเดินรถและรายละเอียด. เอกสารประกอบ. กรมการขนส่งทางบก.

สำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ต. 2546. รายงานข้อมูลใบอนุญาตประกอบการขนส่ง. เอกสารประกอบ. กรมการขนส่งทางบก.

Immigration Bureau (2002, cited in Tourism Authority of Thailand. 2003). **Statistical Report 2002**. Bangkok: Tourism Authority of Thailand.

Kotler, P. (1999). **การบริหารการตลาด**. แปลโดย ฝ่ายวิชาการ คู่แข่งบิสิเนสสคูล. กรุงเทพฯ : คู่แข่ง.

Phillip Kotler. (1996). **Principle of Marketing**. New Jersey: Prentice Hall International.

Thongthai .(2002) **Krabi**.(On-line). Available at: <http://www.thongthai.com/tour/south/krabi.php>

Thai-tour (2002). **Southern-Krabi**. (On-line). Available at: <http://www.thai-tour.com/thai-tour/south/krabi/data/travel.htm>.