

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ

วัชร ยี่สุนเทศ¹
ทศพร มะหะหมัด²
เยาวลักษณ์ แซ่เลี้ยง³

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) อิทธิพลของปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยว และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 332 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ และการทดสอบความสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การใช้สิ่งของที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การเอาใจใส่การให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางติดต่อ ช่วงเวลาในการให้บริการ และการให้บริการของว่างและเครื่องดื่มบนยานพาหนะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยว สุดท้าย ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความสะดวกสบายของช่องทางติดต่อ การเอาใจใส่การให้บริการ การให้บริการของว่างและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ ช่วงเวลาในการให้บริการ และด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจการท่องเที่ยว

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวง สวนหลวง แขวงสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวง สวนหลวง แขวงสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

อีเมล: tosaporn.mah@kbu.ac.th

³ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวง สวนหลวง แขวงสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

TOURISM TRANSPORTATION FACTORS AFFECTING SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF TOURISM BUSINESS IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

Watchara Yeesoontes¹

Tosaporn Mahamud²

Yaowalak Saeliang³

Abstract

This research aimed at 1) comparing tourists' satisfaction towards service quality of tourism business categorized by personal factors, 2) studying the effect of tourism's transportation on service quality of tourism business and 3) studying relationship between tourism's transportation and service quality of tourism business in Samut Prakan Province. The samples were 332 tourists touring in Samut Prakan Province. The questionnaire was used as data collection tool. Data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, One-way ANOVA, multiple regression analysis, and Pearson correlation.

The study resulted that difference in gender, age, marital status, education level, and career affected indifferent tourist's satisfaction toward service quality of tourism business. Tourism's transportation factors including environmental friendly product utilization, service care, contact convenience, service time period, and food and beverage provision in the vehicles affected tourist's satisfaction toward service quality of tourism business. Finally, tourism's transportation in terms of contact convenience, service care, food and beverage provision in the vehicles, service time period, and environmental friendly product utilization had relationship with service quality of tourism business in Samut Prakan Province at the significant level as of 0.05.

Keywords: Transportation for Tourism, Satisfaction in Service Quality, Tourism Business

¹ Graduate school of business administration, Kasembundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

² Graduate school of business administration, Kasembundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250
E-mail: tosaporn.mah@kbu.ac.th

³ Graduate school of business administration, Kasembundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

บทนำ

จากการที่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แรงงานจำนวนมากออกจากภาคเกษตร และภาคอุตสาหกรรม เพื่อเข้าสู่ภาคบริการ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดทำแผนการตลาดท่องเที่ยวปี พ.ศ.2560 เพื่อส่งเสริมการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวจากความหนาแน่น ของนักท่องเที่ยวไปสู่จังหวัดอื่น ๆ ซึ่ง ณ ปัจจุบันประเทศไทยที่พึ่งพาอาศัยการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักทำให้ แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistics) มีส่วนสำคัญอย่างมาก ด้วยจากสถานะการแข่งขัน ที่ค่อนข้างรุนแรง ธุรกิจบางธุรกิจอาจจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการจัดการใหม่ และการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับ ความนิยมตามยุคสมัยซึ่งด้วยวิธีการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน หรือการใช้ชีวิตของผู้คนได้มีเปลี่ยนแปลงไป ตลอดเวลาจึงทำให้การบริการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบตามไปด้วย โดยมีการบริการที่เน้นตอบสนอง ความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดธุรกิจที่ผลิตสินค้า และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และยังเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบโดยตรง ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นอกเหนือจากการส่งออกแล้ว การท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ในบางปีการเติบโตของการท่องเที่ยวนับเป็นครั้งหนึ่งของอัตราการเติบโต เศรษฐกิจเลยทีเดียว การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงจึงได้มีการนำเรื่องการขนส่งสำหรับการ ท่องเที่ยว และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาเป็นแนวทางเพื่อขึ้นนำข้อบกพร่อง โดยเฉพาะ ในเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องบริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึง ความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัด สมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

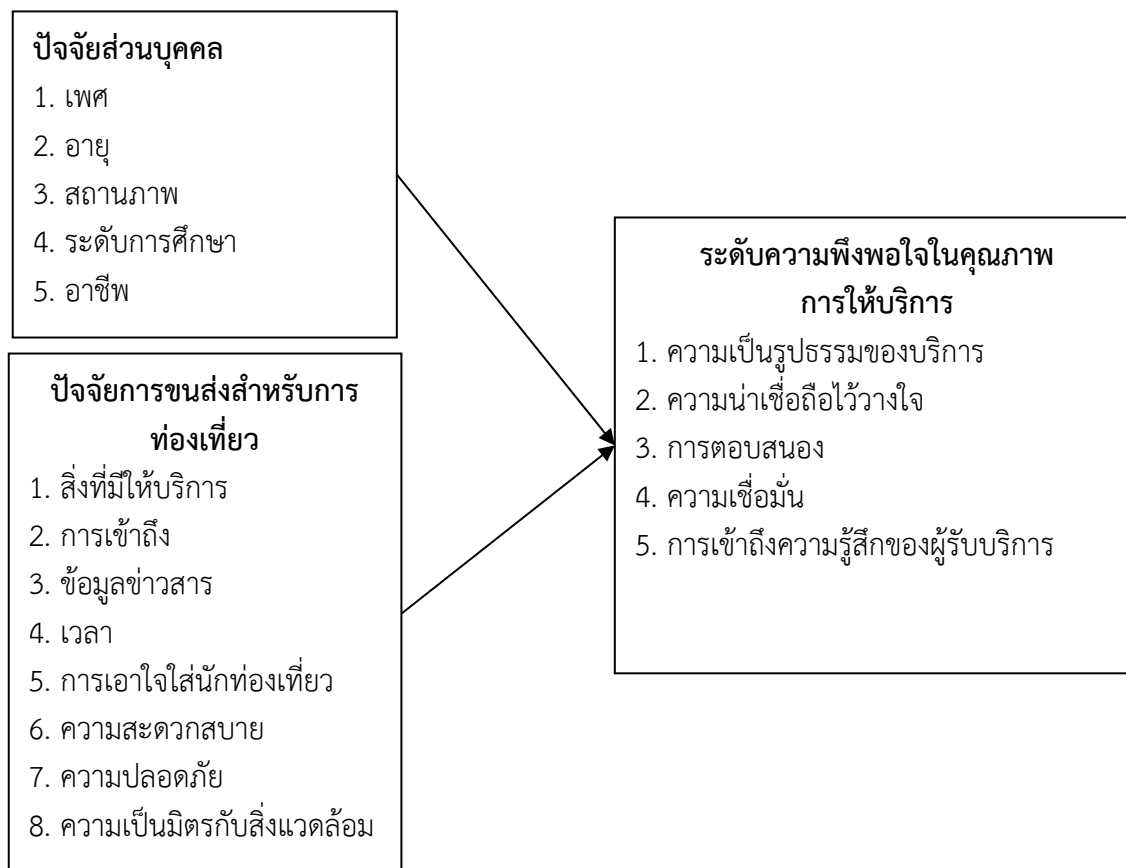
1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ
3. ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าข้างต้น ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว และแนวคิด ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ สรุปและประสานเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว

Lumsdon and Page (2004) กล่าวว่า สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) เช่น ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ การเข้าถึง (Accessibility) คือ ความสามารถในการให้บริการด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การจัดตารางเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสม ความรวดเร็ว รวมทั้งการตรงต่อเวลา และสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ ซึ่งปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่มีให้บริการ ด้านการเข้าถึง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเวลา ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย และด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) หมายถึง การให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่มีระดับสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้เกิดเป็นคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ

น่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยในแต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแต่งกายของพนักงานสิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ถูกต้องตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าและบริการที่น่าเชื่อถือต้องตรงตามความคาดหวังของลูกค้าการบริการต้องทันภายในเวลาที่กำหนดรวมถึงการบริการต้องไม่เกิดความผิดพลาด (อุษณี กองรักษาเวช, 2555)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองได้อย่างทันที่และไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน เมื่อเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Parasuraman, et al., 1990)

ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การประกันให้ลูกค้ารู้สึกถึงความมั่นใจเกิดจากการทำให้น่าเชื่อถือเชื่อมั่น (Parasuraman, et al., 1985)

ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ ตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือ นักท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (1977) ได้จำนวน 332 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จนครบจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม
2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับสำคัญ

ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การตรวจแบบสอบถามโดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเนื้อหา ภาษา ความชัดเจน และความถูกต้องครบถ้วนตามประเด็นที่ศึกษา (IOC) และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ดำเนินการทดสอบกับกลุ่มตัวแทนจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำผลมาปรับปรุงอีกครั้ง ก่อนนำออกใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha มีค่ามากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่างๆ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ใช้สถิติ independent sample t-test, One-way ANOVA การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ และการทดสอบความสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 332 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ

สรุปปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการในด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่มีให้บริการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ความหลากหลายของยานพาหนะกับความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการเท่ากัน คุณภาพของยานพาหนะที่ให้บริการ และคุณภาพของเส้นทางท่องเที่ยวในแต่ละจุด ตามลำดับ

2. ด้านการเข้าถึง ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อ ความสะดวกสบายของจุดนัดพบ และช่วงเวลาในการให้บริการ ตามลำดับ

3. ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องชัดเจน การให้ข้อมูลที่รวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยวหรือเทศกาลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ตามลำดับ

4. ด้านเวลาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมของตารางท่องเที่ยว และความรวดเร็วในการเดินทางตามลำดับ

5. ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ พื้นหรือที่เก็บสัมภาระ คุณภาพของการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของแหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการของว่างและเครื่องดื่มบนยานพาหนะตามลำดับ

6. ด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย ความสงบเงียบในการเดินทาง และการเอาใจใส่การให้บริการ ตามลำดับ

7. ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความปลอดภัยในการเดินทาง ความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัย และอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และคุณภาพของอาหารตามแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

8. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เพียงรายการเดียว คือ อุปกรณ์ที่ใช้เป็นวัสดุที่นำไปรีไซเคิลได้ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ ประกอบด้วย การใช้สิ่งของที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีการจัดการเก็บขยะอย่างมีระบบ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ

สรุประดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีการนำอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ และป้าย สัญลักษณ์มีความโดดเด่น ชัดเจน ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการสามารถฟังพา ฟังฟังหรือไหว้วานได้ และการได้รับการบริการที่น่าประทับใจตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย มีความพร้อมเต็มใจให้บริการท่านอยู่ตลอด และเมื่อได้รับการติดต่อจากท่าน ผู้ให้บริการจะติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

4. ด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย มีกิริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ และใช้ทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ ตามลำดับ

5. ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เพียงรายการเดียว คือ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดี และอยู่ในระดับปานกลางเพียงรายการเดียว คือ มีความใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Regression พบว่า ปัจจัยด้านการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การใช้สิ่งของที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 การเอาใจใส่การให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อ ช่วงเวลาในการให้บริการ และการให้บริการของว่างและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เท่ากัน ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Pearson Correlations พบว่า ปัจจัยด้านการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อ มีค่าเท่ากับ 0.603 การเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.567 การให้บริการของว่างและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ มีค่าเท่ากับ 0.528 ช่วงเวลาในการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.488 และการใช้สิ่งของที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 0.406 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษามีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านสิ่งที่มีให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถใช้สอยเพื่อใช้ในการให้บริการเกิดความสะดวก จากยานพาหนะและเส้นทางที่ทางบริษัทเตรียมไว้ให้ เพื่อทำให้เกิดการเดินทางที่สะดวกและรู้สึกปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gajewska, and Grigoroudis (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการให้บริการทางโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าคุณสมบัติด้านการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คือ ด้านสิ่งที่มีให้บริการ โดยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อเพื่อจะรับบริการของบริษัท เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้บริโภคได้ติดต่อสื่อสารเพื่อรับข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินนท์ พงษ์นรินทร์, โอชัยญา บัวธรรม และชัชชญา ยอดสุวรรณ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว อำเภอด่านช้าง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกต้องชัดเจน เป็นเรื่องที่สำคัญทำให้ผู้บริโภคสามารถเดินทางได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการในการเดินทาง สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Gajewska, and Grigoroudis (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสำคัญของการให้บริการทางโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าคุณสมบัติด้านการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ส่งมอบ

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านความสะดวกสบาย และด้านความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความสงบเงียบในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคมองเห็นว่าการให้บริการด้านการขนส่งจะต้องรักษามาตรฐานความปลอดภัยและมีกฎเกณฑ์ให้ผู้บริโภคปฏิบัติตาม เพื่อรักษาความสงบตลอดการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินันท์ พงษ์นิรันดร์ และคณะ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าด้านความสะดวกสบาย และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ด้านความสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการขนส่ง ด้านสิ่งที่มีให้บริการ สำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรเพิ่มความหลากหลายของประเภทยานพาหนะที่มีให้บริการ และหมั่นตรวจสอบคุณภาพของยานพาหนะที่มีให้บริการอยู่เสมอ
2. ปัจจัยการขนส่ง ด้านการเข้าถึง สำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อให้ทันสมัย และให้สอดคล้องกับยุคเทคโนโลยี รวมถึงการมีระบบคมนาคมที่ครอบคลุมเพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวก
3. ปัจจัยการขนส่ง ด้านข้อมูลข่าวสาร สำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ยากต่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร และมีการเชื่อมข้อมูลให้ตรงกัน
4. ปัจจัยการขนส่ง ด้านเวลาสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรจัดตารางโปรแกรมท่องเที่ยว แต่ละโปรแกรมให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง
5. ปัจจัยการขนส่ง ด้านการเอาใจใส่ผู้โดยสาร สำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรหมั่นตรวจเช็คความสะดวกสบายบนยานพาหนะ และตรวจสอบความเรียบร้อยในห้องโดยสารทั้งก่อน-หลังการเดินทาง
6. ปัจจัยการขนส่ง ด้านความสะดวกสบาย สำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรเช็คอุณหภูมิให้พร้อมก่อนออกเดินทาง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และปรับอุณหภูมิในห้องโดยสารให้เหมาะสม
7. ปัจจัยการขนส่ง ด้านความปลอดภัย สำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรเตรียมความพร้อมทางร่างกายก่อนให้บริการผู้โดยสาร เพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนน และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับอุปกรณ์ป้องกันต่าง ๆ ในห้องโดยสาร

8. ปัจจัยการขนส่ง ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสำหรับการท่องเที่ยวของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้บริการควรหมั่นตรวจสอบเครื่องยนต์ เพื่อลดมลภาวะทางอากาศ การใช้สิ่งของที่ย่อยสลายง่ายและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งต่อไป วิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยศึกษานักท่องเที่ยวทุกประเทศที่ใช้บริการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาทุกกิจกรรมการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ตลอดจนสัมภาษณ์เหตุผลของการตัดสินใจใช้บริการร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น (Complementary research) เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ผล เพื่อประโยชน์ในการนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางการนำไปใช้ที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). **แผนปฏิบัติการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำปี**

งบประมาณ 2562. สืบค้นเมื่อ 7 ก.ค. 2562 เข้าถึงได้จาก

<https://portal.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/pdf/แผนปฏิบัติการของ-ททท-ปี2562-ฉบับสมบูรณ์.pdf>

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2552). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรวิชัย เลิศไทยตระกูล. (2556). การศึกษาประสิทธิภาพระบบการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังจังหวัดชลบุรี. **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**, 5, 74-79.

ศรินันท์ พงษ์นรินทร์, โอษฐ์ญา บัวธรรม และชัชชญา ยอดสุวรรณ. (2559). แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการมหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 9(1), 234-259.

อุษณี กองรักษเวช. (2555). **การเปรียบเทียบคุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศมาเลเซียและไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).

Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Gajewska, T. & Grigoroudis, E. (2015). Importance of logistics services attributes influencing customer satisfaction. **IEEE International Conference on Advanced Logistics and Transport (ICALT)**.

Lumsdon, L., & Page, S. J. (2004). **Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium**. London: Elsevier.

Parasuraman, A. & Zeithaml, Valerie A. and Berry, Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.

- Parasuraman, A. & Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Retailing**, **64**(1), 12-40.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1990). **Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectation**. New York: Free Press.