

**ลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว
รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา****
**Characteristics and Satisfaction of Using Transportation for Tourism Around
Songkhla Lake Basin****

บุษกร ถาวรประสิทธิ์* และคมกริช วงศ์แห
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Bussagone Tavonprasith* and Komkrit Wongkha
Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการขนส่ง ความพึงพอใจที่ได้รับและ
ความต้องการพัฒนาการขนส่ง ใช้กลุ่มตัวอย่าง 800 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ การประเมินของอาร์ ลีเคิร์ท (R.Likert) และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งใช้รถตู้เป็นพาหนะ
เดินทางมากที่สุด ระยะเวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมงหรือต่ำกว่า และค่าโดยสาร 50 บาทหรือต่ำกว่า
โดยปัจจัยด้านระดับการศึกษา และภูมิฐานะ มีความสัมพันธ์กับพาหนะเดินทาง ปัจจัยด้านอายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย และภูมิฐานะ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเดินทาง และ
ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย จำนวนสมาชิกครัวเรือน และ
ภูมิฐานะ มีความสัมพันธ์กับค่าโดยสารในการเดินทาง สำหรับระดับความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการ
พัฒนาการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับ ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิก และภูมิฐานะ และความต้องการพัฒนา
การขนส่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิก และภูมิฐานะ

คำสำคัญ: การขนส่ง การท่องเที่ยว ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: bussagone@gmail.com

Abstract

This research aimed to study verity characteristics, level of satisfaction and desire to improve services of customers in tourism transportation. The data were collected from 800 customers. The study employed frequency, percentage, mean, standard deviation, chi-square, Likert and One-Way Analysis of Variance (ANOVA) to analyze the data. The results revealed that most customers used vans for travel, spent less than 1 hour and paid less than 50 baht per time. Factors which related to characteristics of customers were education and hometown for type of vehicles and age, education, occupation, marriage status, income, expenditure, and hometown for duration and fare. Average level of customer satisfaction was medium and related to sex, age, education, occupation, marriage status, income, family member, and hometown. Finally, level of improvement desire also was medium and significantly related to age, education, occupation, marriage status, income, family member, and hometown.

Keywords: Transportation, Tourism, Songkhla Lake Basin

บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต้องอยู่บนพื้นฐานของการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยว นับว่ามีบทบาทสำคัญในการช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น เนื่องจากผลของการกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่คนในท้องถิ่น ทำให้คนในท้องถิ่นมีอาชีพและมีรายได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งการท่องเที่ยวยังช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม รักษาความเป็นเอกลักษณ์ของชาติและชุมชนไว้ได้ โดยการท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจพักรับรอง ธุรกิจของที่ระลึก เป็นต้น อย่างไรก็ตามธุรกิจด้านการขนส่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวอย่างมาก เนื่องจากการขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์หรือสิ่งของต่างๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง ทำการเคลื่อนย้ายจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ตามวัตถุประสงค์และการเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ (Phuvapattaraporn, 1999)

สำหรับพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ตั้งอยู่บนชายฝั่งด้านตะวันออกของภาคใต้ มีเนื้อที่ 9,807 ตารางกิโลเมตรหรือ 6,129,375 ไร่ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นพื้นดินมีเนื้อที่ประมาณ 8,761 ตารางกิโลเมตรและส่วนที่เป็นพื้นน้ำมีพื้นที่ประมาณ 1,046 ตารางกิโลเมตร มีความกว้างจากทิศตะวันตกไป

ทิศตะวันออก ประมาณ 20 กิโลเมตร ส่วนความยาวจากทิศเหนือไปทิศใต้ ประมาณ 75 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดพัทลุง และจังหวัดนครศรีธรรมราช (Department of Fisheries, 2010) ซึ่งเป็นบริเวณที่มีทั้งน้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็มอยู่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้มีทรัพยากรนันทนาการอย่างเพียงพอต่อการตอบสนองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาที่สำคัญและมีศักยภาพมากมาย เช่น วัดพะโคะ อุทยานนกน้ำคูขุด ตลาดน้ำคลองแห แหลมสมิหลา หาดแสนสุขลำปำ เขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลน้อย เขาปู่-เขาย่า เป็นต้น โดยระบบขนส่งผู้โดยสารจากในตัวเมืองจังหวัดหรืออำเภอไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ส่วนใหญ่จะเป็นรถยนต์โดยสารประจำทางและไม่ประจำทาง ทั้งประเภทรถกระบะที่มีการดัดแปลงเป็นรถโดยสารหรือเรียกว่ารถสองแถว รถยนต์โดยสารขนาดเล็กหรือเรียกว่ารถตุ๊กตุ๊ก รถตู้ รถประจำทาง รถจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นต้น ซึ่งคุณภาพของระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เพียงพอของบริการขนส่ง ความไม่มีคุณภาพของการบริการในเรื่องของความสะอาด การตรงต่อเวลา ความปลอดภัย มาตรฐานของอัตราค่าโดยสาร จุดจอดและรับส่งผู้โดยสารสกปรกและชำรุดทรุดโทรม เป็นต้น ดังนั้นจึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวในพื้นที่ส่วนใหญ่เลือกใช้รถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น นอกจากนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีจำนวนลดลงเนื่องจากความไม่สะดวกในการเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยว

จากสภาพและเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษารวบรวมลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ในประเด็นของลักษณะการใช้บริการ ความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาการขนส่งของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้เหมาะสมต่อไป

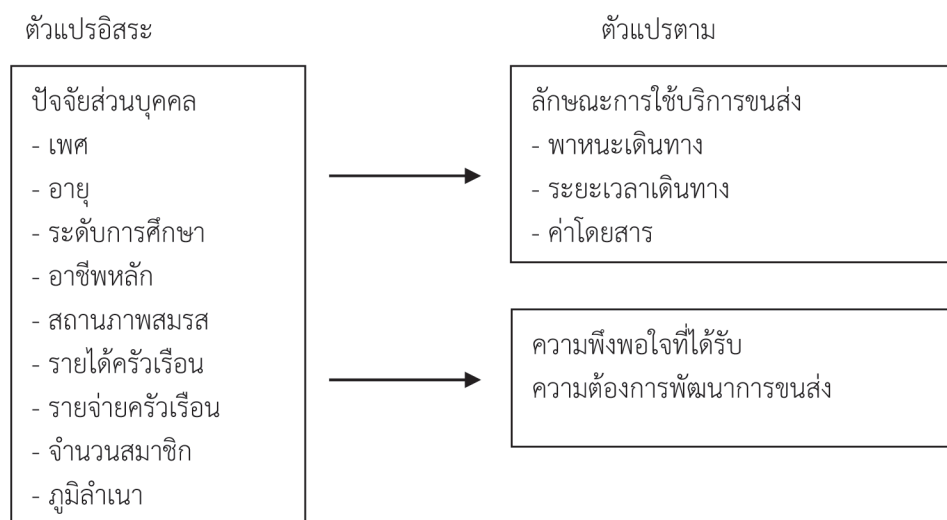
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่ง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่ง

กรอบแนวคิด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว Suriya et al. (2007); Rattanakul et al. (2006) และ Chuenjai & Puengpoothong (2012) ซึ่งศึกษาถึงรูปแบบและพฤติกรรมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ พบว่า รูปแบบการขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวมี 3 รูปแบบคือ ทางบกโดยรถประจำทางและไม่ประจำทาง ทางรางโดยรถไฟ และทางอากาศโดยเครื่องบิน มีพฤติกรรมเดินทางไปกับกลุ่มเพื่อน เดินทางในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเดือน เมษายน-พฤษภาคม สำหรับ Laonpirotjaree

(2009); Treesorn et al. (2007); Vorrakachin (2002) และ Suwanpimon et al. (2005) ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาของระบบขนส่งมวลชน พบว่า ปัญหาการให้บริการที่ควรได้รับการแก้ไขเร่งด่วนคือ ปัญหาสภาพและความไม่เพียงพอของรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัญหาการให้บริการของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการเดินทาง ปัญหาการจราจรโดยเฉพาะช่วงเช้าและเย็น ปัญหามาตรฐานของอัตราค่าเดินทาง ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพและความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ โดยจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ในการวิจัยเรื่องนี้ได้จำแนกลักษณะการใช้บริการขนส่ง ได้แก่ พาหนะเดินทาง ระยะเวลาเดินทาง และค่าโดยสาร และความพึงพอใจ ซึ่งวัด 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาการขนส่ง แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษามีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน กลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณจากสูตร Yamané ณ ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง แต่ในการวิจัยนี้ใช้ 800 ตัวอย่างในสถานที่ท่องเที่ยว 8 แห่งๆ ละ 100 ตัวอย่าง ได้แก่ จังหวัดสงขลา คือ วัดพะโคะ อุทยานนกน้ำคูขุด ตลาดน้ำคลองแห และแหลมสมิหลา จังหวัดพัทลุง คือ หาดแสนสุขลำปำ เขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลน้อย ถ้ำสมโน และเขาปู่-เขาย่า

2. การเก็บและรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามผู้ให้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว และส่วนที่ 3 การประมาณค่า (Rating scale) ความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ทั้ง 8 พื้นที่ รวมจำนวน 800 ชุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ การประเมินของอาร์ ลีเคิร์ท (R.Likert) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยเป็นการทดสอบ t-test และ F-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 800 คน ซึ่งสอบถามจากผู้ให้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.3 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 34.0 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.9 สำหรับสถานภาพสมรสนั้น สัดส่วนของผู้ที่สมรสแล้วและโสดมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 47.3 และ 46.5 ตามลำดับ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา 5-6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยมีจำนวนสมาชิกเฉลี่ยประมาณ 4 คน ภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ เช่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ตรัง สตูล เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา จังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 35.6 สำหรับสถานะเศรษฐกิจส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา 10,000 บาทหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.4 โดยมีรายได้เฉลี่ย 17,493.51 บาท ด้านรายจ่ายส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,000 บาทหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 โดยมีรายจ่ายเฉลี่ย 12,043.13 บาท

ด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมากับครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา ท่องเที่ยวกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 42.4 โดยมีระยะห่างระหว่างสถานที่ท่องเที่ยวกับที่พัก 50 กิโลเมตรหรือต่ำกว่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา ระยะห่าง 51-100 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 22.3 ในด้านของสิ่งดึงดูดที่ทำให้มาท่องเที่ยว นั้น อันดับหนึ่งเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 36.4 อันดับสองเพื่อเยี่ยมชมธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 20.6 และอันดับสามเพื่อชมทัศนียภาพที่สวยงาม คิดเป็นร้อยละ 12.4

2. ลักษณะการใช้บริการขนส่ง

ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 800 คน พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้รถตู้รับจ้างเป็นพาหนะในการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา พาหนะอื่นๆ ซึ่งได้แก่ รถตู้เหมา รถบัสเหมา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 28.2 ส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมา 1.01-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 23.3 สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 บาทหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มากกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.4

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับพาหนะเดินทาง ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเดินทาง และปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย จำนวนสมาชิกครัวเรือน และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับค่าโดยสารในการเดินทาง

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะการใช้บริการขนส่ง

ปัจจัย	ลักษณะการใช้บริการ		
	พาหนะเดินทาง	ระยะเวลาเดินทาง	ค่าโดยสาร
เพศ	.631	.840	.476
อายุ	.491	.049**(.090)	.015**(.106)
ระดับการศึกษา	.024**(.104)	.001**(.122)	.045**(.100)
อาชีพ	.157	.001**(.121)	.000**(.182)
สถานภาพสมรส	.448	.002**(.123)	.000**(.136)
รายได้	.594	.006**(.103)	.001**(.113)
รายจ่าย	.159	.008**(.101)	.000**(.146)
จำนวนสมาชิก	.468	.307	.050**(.094)
ภูมิลำเนา	.000**(.282)	.000**(.387)	.000**(.331)

หมายเหตุ: ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของครัมเมอร์ (Cramer's V)

3. ความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่ง

ผลการศึกษาคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่ง พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.63 3.61 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ

สำหรับผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มีต่อความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีค่า p-Value ของภาพรวมของความพึงพอใจที่ได้รับมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิก และภูมิลำเนา นั่นคือ ปัจจัยที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเฉลี่ยที่มีต่อความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

เพศ มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพในประเด็นย่อย ยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย ด้านราคาในประเด็นย่อย ความถูกต้องในการคิดค่าโดยสาร และความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับระยะทาง และด้านบุคลากรในประเด็นย่อย ผู้ให้บริการออกและจอดพาหนะด้วยความนุ่มนวล และผู้ให้บริการขับขี่ยานพาหนะด้วยความชำนาญไม่ประมาท

อายุ มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็น ยกเว้นยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย ด้านการบริการในประเด็นย่อย ความตรงต่อเวลาในการเดินทาง ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับจุดรับส่งผู้โดยสาร และความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับที่นั่งผู้โดยสาร ด้านราคาและด้านบุคลากรในประเด็นย่อยทุกประเด็น

ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพในประเด็นย่อย ยานพาหนะมีความมั่นคงแข็งแรง ยานพาหนะมีสภาพพร้อมใช้งาน และยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย ด้านการบริการในประเด็นย่อยทุกประเด็น ด้านราคาในประเด็นย่อย อัตราค่าโดยสารมีความถูกต้องเหมาะสม ป้ายอัตราค่าโดยสารมีความชัดเจน และความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับบริการที่ได้รับ และด้านบุคลากรในประเด็นย่อย ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้ให้บริการมีกิจกรรมยาสุขภาพเรียบร้อย และผู้ให้บริการออกและจอดพาหนะด้วยความนุ่มนวล

อาชีพ มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย

สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ และด้านราคาในทุกประเด็นย่อย สำหรับด้านบุคลากรในประเด็นย่อย ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้ให้บริการมีกิจกรรมยาสุขภาพเรียบร้อย และผู้ให้บริการออกและจอดพาหนะด้วยความนุ่มนวล

รายได้ มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านบริการ ด้านราคาและด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย สำหรับด้านลักษณะทางกายภาพในประเด็นย่อย ยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย ป้ายยานพาหนะแสดงได้โดดเด่นชัดเจน และสถานที่จอดรับส่งผู้โดยสารมีความสะอาดเหมาะสม

จำนวนสมาชิก มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ในประเด็นย่อย ยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย และป้ายยานพาหนะแสดงได้โดดเด่นชัดเจน ด้านการบริการในประเด็นย่อยความตรงต่อเวลาในการเดินทาง ด้านราคาในประเด็นย่อย

ป้ายอัตราค่าโดยสารมีความชัดเจน ความถูกต้องในการคิดค่าโดยสาร และความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับบริการที่ได้รับ และด้านบุคลากรในประเด็นย่อย ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และผู้ให้บริการขับขียานพาหนะด้วยความชำนาญไม่ประมาท

ภูมิลำเนา มีความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย

4. ความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่ง

คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่ง พบว่าค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.71 ซึ่งอยู่ในระดับความต้องการพัฒนาปานกลาง โดยมีระดับความต้องการพัฒนาในด้านต่างๆ สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.73 2.72 2.72 และ 2.64 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มีต่อความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่ง จำแนกตามปัจจัยต่างๆ แสดงดังตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีค่า p-Value ของภาพรวมของความพึงพอใจที่ได้รับมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิก และภูมิลำเนา นั่นคือ ปัจจัยที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเฉลี่ยที่มีต่อความต้องการพัฒนาการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งแตกต่างกัน

อายุ มีความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย

ระดับการศึกษา มีความต้องการพัฒนาการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็น ยกเว้นยานพาหนะมีความมั่นคงแข็งแรง ด้านการบริการในทุกประเด็นย่อย ด้านราคาในประเด็นย่อย ป้ายอัตราค่าโดยสารมีความชัดเจน ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับระยะทาง และความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับบริการที่ได้รับ และด้านบุคลากรในประเด็นย่อย ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้ให้บริการออกและจอดพาหนะด้วยความนุ่มนวล และผู้ให้บริการขับขียานพาหนะด้วยความชำนาญไม่ประมาท

อาชีพ มีความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย

สถานภาพสมรส มีความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย

รายได้ มีความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ และด้านราคาในทุกประเด็นย่อย และด้านบุคลากรในเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นผู้ให้บริการขับขียานพาหนะด้วยความชำนาญไม่ประมาท

จำนวนสมาชิก มีความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพในทุกประเด็นย่อย ด้านการบริการในเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นความตรงต่อเวลาในการเดินทาง ด้านราคาในเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับบริการที่ได้รับ และด้านบุคลากรในเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นผู้ให้บริการออกและจอดพาหนะด้วยความนุ่มนวล

ภูมิลำเนา มีความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในทุกประเด็นย่อย

ตารางที่ 2 ค่า p-value ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ								
ค่า p-value								
เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	สถานภาพ	สมาชิก	รายได้	รายจ่าย	ภูมิลำเนา
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
1. ยานพาหนะมีความมั่นคง แข็งแรง	.107	.032**	.001**	.008**	.023**	.074	.191	.000**
2. ยานพาหนะมีสภาพพร้อมใช้งาน	.099	.021**	.001**	.002**	.032**	.324	.214	.002**
3. ยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย	.004**	.411	.003**	.000**	.001**	.023**	.018**	.000**
4. ป้ายยานพาหนะแสดงได้ชัดเจน ชัดเจน	.798	.001**	.104	.001**	.006**	.010**	.002**	.000**
5. สถานที่จอดรถซึ่งผู้โดยสารมีความสะอาดเหมาะสม	.589	.018**	.075	.001**	.007**	.124	.038**	.000**
ด้านการบริการ								
6. ยานพาหนะเพียงพอต่อความต้องการ	.185	.102	.025**	.003**	.008**	.532	.001**	.000**
7. ความตรงต่อเวลาในการเดินทาง	.110	.009**	.000**	.000**	.003**	.026**	.023**	.001**
8. ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับความถี่ในการให้บริการ	.488	.062	.000**	.004**	.023**	.171	.019**	.000**
9. ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับจุดรับส่งผู้โดยสาร	.535	.011**	.003**	.000**	.030**	.431	.004**	.000**
10. ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับที่นั่งผู้โดยสาร	.084	.002**	.011**	.000**	.007**	.077	.001**	.000**
ด้านราคา								
11. อัตราค่าโดยสารมีความถูกต้องเหมาะสม	.443	.001**	.015**	.001**	.006**	.132	.014**	.008**
12. ป้ายอัตราค่าโดยสารมีความชัดเจน	.065	.001**	.002**	.000**	.001**	.029**	.011**	.001**
13. ความถูกต้องในการคิดค่าโดยสาร	.005**	.005**	.135	.000**	.005**	.004**	.002**	.001**
14. ความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับระยะทาง	.021**	.023**	.391	.000**	.005**	.167	.001**	.000**
15. ความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับการบริการที่ได้รับ	.122	.001**	.008**	.000**	.021**	.010**	.001**	.000**
ด้านบุคลากร								
16. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี	.181	.023**	.002**	.002**	.027**	.015**	.001**	.000**
17. ผู้ให้บริการมีการบริการสุภาพเรียบร้อย	.758	.025**	.001**	.005**	.017**	.006**	.024**	.000**
18. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการบริการ	.142	.034**	.646	.001**	.073	.144	.003**	.000**
19. ผู้ให้บริการออกและจดพาหนะด้วยความนุ่มนวล	.005**	.001**	.007**	.000**	.001**	.271	.006**	.000**
20. ผู้ให้บริการขี้ขันพาหนะด้วยความชำนาญไม่ประมาท	.016**	.006**	.074	.007**	.334	.024**	.014**	.000**
รวม	.030**	.000**	.000**	.000**	.000**	.007**	.000**	.000**

ตารางที่ 3 ค่า p-value ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการ

ความต้องการพัฒนา									
เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	สถานภาพ	สมาชิก	รายได้	รายจ่าย	ภูมิลำเนา	
ด้านลักษณะทางกายภาพ									
1. ยานพาหนะมีความมั่นคง แข็งแรง	.972	.000**	.053	.000**	.002**	.003**	.084	.000**	
2. ยานพาหนะมีสภาพพร้อมใช้งาน	.946	.000**	.003**	.000**	.000**	.000**	.134	.002**	
3. ยานพาหนะมีความสะอาดเรียบร้อย	.658	.006**	.004**	.018**	.015**	.002**	.826	.001**	
4. ป้ายยานพาหนะแสดงได้ชัดเจน ชัดเจน	.658	.000**	.001**	.003**	.000**	.025**	.290	.000**	
5. สถานที่จอดรถสำหรับผู้โดยสารมีความสะอาดเหมาะสม	.524	.000**	.004**	.004**	.009**	.012**	.704	.000**	
ด้านบริการ									
6. ยานพาหนะเพียงพอต่อความต้องการ	.515	.000**	.004**	.000**	.004**	.008**	.424	.000**	
7. ความตรงต่อเวลาในการเดินทาง	.782	.003**	.000**	.001**	.028**	.117	.487	.002**	
8. ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับความถี่ในการให้บริการ	.745	.000**	.001**	.000**	.007**	.015**	.409	.001**	
9. ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับจุดรับส่งผู้โดยสาร	.616	.000**	.000**	.000**	.006**	.002**	.127	.001**	
10. ความเพียงพอ/เหมาะสมสำหรับผู้โดยสาร	.545	.000**	.000**	.000**	.002**	.005**	.095	.000**	
ด้านราคา									
11. อัตราค่าโดยสารมีความถูกต้องเหมาะสม	.733	.000**	.176	.001**	.041**	.000**	.313	.000**	
12. ป้ายอัตราค่าโดยสารมีความชัดเจน	.469	.000**	.022**	.000**	.001**	.000**	.084	.000**	
13. ความถูกต้องในการคิดค่าโดยสาร	.314	.000**	.085	.000**	.000**	.001**	.273	.002**	
14. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับระยะทาง	.923	.000**	.000**	.003**	.003**	.004**	.090	.000**	
15. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับ	.439	.000**	.000**	.000**	.000**	.071	.386	.003**	
ด้านบุคลากร									
16. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์	.376	.000**	.022**	.000**	.000**	.039**	.519	.000**	
17. ผู้ให้บริการมีมารยาทสุภาพเรียบร้อย	.702	.000**	.051	.001**	.000**	.016**	.240	.001**	
18. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการบริการ	.293	.000**	.117	.000**	.002**	.000**	.636	.003**	
19. ผู้ให้บริการออกและจอดพาหนะด้วยความนุ่มนวล	.710	.000**	.009**	.000**	.000**	.174	.482	.000**	
20. ผู้ให้บริการขับยานพาหนะด้วยความชำนาญไม่ประมาท	.289	.000**	.029**	.000**	.010**	.017**	.191	.000**	
รวม	.607	.000**	.000**	.000**	.000**	.000**	.408	.000**	

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา และภูมิฐานะ มีความสัมพันธ์กับพาหนะเดินทาง ซึ่งจะเห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้รถตู้เป็นพาหนะในการเดินทาง ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและอยู่ในภาคใต้จังหวัดอื่นๆ ได้แก่ นครศรีธรรมราช ตรัง และสตูล ซึ่งจะใช้พาหนะประเภทรถบัสเหมาเป็นหมู่คณะเพื่อมาทัศนศึกษา อันเนื่องมาจากปัจจุบันพาหนะเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มเล็กๆ 10-15 คน มีความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ นั้น รถตู้จะเป็นพาหนะที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย และภูมิฐานะ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเดินทาง จะเห็นว่าการเดินทางท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาไม่ว่าจะเป็นระยะทางหรือเส้นทางที่มีความสะดวกสบายมากขึ้นทำให้การใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวไม่มากนัก และนอกจากนั้นส่วนใหญ่ผู้ท่องเที่ยวจะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่พื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ สงขลา พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรังและสตูล ซึ่งลักษณะของพื้นที่อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ดังนั้นทำให้ใช้เวลาส่วนใหญ่ไม่เกิน 1 ชั่วโมงหรือ 1-2 ชั่วโมงในการเดินทางต่อครั้ง และปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย จำนวนสมาชิกครัวเรือน และภูมิฐานะ มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งจากการที่อยู่ห่างจากแหล่งท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาไม่มากนักจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50 บาท หรือต่ำกว่า อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการบางคนที่ต้องการความสะดวกสบายอาจเลือกใช้บริการที่ดีขึ้น เช่น ผู้ที่มีอายุมาก ผู้ที่มีรายได้และรายจ่ายสูง ผู้ที่มีจำนวนสมาชิกครอบครัวมาก จึงอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายที่มากกว่า 200 บาทถึงแม้จะมีระยะทางไม่ได้ไกลจากที่พักมากนักก็ตาม

ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสถานที่ท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาส่วนใหญ่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทนี้ส่วนใหญ่จะมุ่งหวังในทัศนียภาพและความสวยงามของธรรมชาติ ความต้องการพักผ่อนชื่นชมธรรมชาติ เป็นต้น ดังนั้นผู้ใช้บริการการขนส่งสาธารณะเหล่านี้เพื่อการท่องเที่ยวมีความคาดหวังในสถานที่ท่องเที่ยวมากกว่าด้านของการขนส่งที่มุ่งหวังเพียงการรับ-ส่งผู้โดยสารจากที่พักถึงสถานที่ท่องเที่ยวโดยสวัสดิภาพก็เพียงพอแล้ว ซึ่งทำให้ความต้องการพัฒนาจึงอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิก และภูมิฐานะ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิก และภูมิฐานะ นอกจากนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Laonpirotjaree (2009) ที่ว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสถานี่ขนส่ง อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่มีระดับสูงขึ้นจะมีการคิดและวิเคราะห์ในสิ่งต่างๆ ที่เป็นเหตุเป็นผลมากยิ่งขึ้น ทำให้ในการมองและวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนามากกว่าผู้ที่มีระดับที่ต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีครอบครัวแล้วและมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากย่อมจะมองสิ่งต่างๆ ที่ละเอียดและต้องการความปลอดภัยและสะดวกสบายให้กับตนเองและครอบครัวมากกว่าผู้ที่ยังโสดและมีจำนวนสมาชิกครอบครัวไม่มากนัก ส่วนอาชีพนั้นผู้ที่มีลักษณะงานที่ต้องอยู่ในกรอบระเบียบ กฎข้อบังคับต่างๆ เช่น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ย่อมต้องการได้รับการบริการที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่าผู้ที่ทำงานลักษณะอิสระ ได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง เป็นต้น ซึ่งมีความยืดหยุ่นในการดำรงชีวิตมากกว่า สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่นั่นเนื่องมาจากยังมีวุฒิภาวะไม่มากนัก ดังนั้นจึงมีการเปิดรับสิ่งใหม่ๆ มีความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่า และสำหรับภูมิลำเนาอันเนื่องมาจากผู้ที่อยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ สงขลาและพัทลุง มีการเดินทางไม่ไกลและระยะเวลาที่ใช้เดินทางไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นที่อยู่ไกลกว่า ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจที่ได้รับต่อการขนส่งมากกว่าผู้ที่อยู่ไกลกว่า

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การปกครองท้องถิ่น สำนักงานเทศบาล เป็นต้น ควรร่วมมือกันประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบให้เผยแพร่กว้างขวางมากกว่านี้ ในส่วนของการขนส่งนั้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาปานกลางนั้น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มศักยภาพของการขนส่งทั้งในด้านของลักษณะกายภาพ ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านบุคคลให้มากกว่านี้ อาทิเช่น ในด้านของลักษณะกายภาพควรเข้มงวดในการตรวจสอบสภาพพาหนะที่ให้บริการ ป้ายบอกทางและจุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสารควรมีความชัดเจนถูกต้องและควรตรวจสอบสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นอาจมีการกำกับภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนมาก เช่น ตลาดน้ำคลองแห แหลมสมิหลา วัดพะโคะ เขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลน้อย เป็นต้น ด้านการบริการ ด้านราคาและด้านบุคคล ควรมีการแสดงป้ายบอกค่าโดยสารที่ชัดเจน และนอกจากนั้นควรมีการอบรมดูแลผู้ให้บริการขนส่งไม่ให้เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นการทำลายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตได้ นอกจากนั้นควรมีการฝึกอบรมหรือทำควรตกลงกับผู้ให้บริการขนส่งในพื้นที่ถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติ มารยาทในการขับขี่ยานพาหนะ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเบื้องต้น เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาท่องเที่ยวในอนาคต

References

- Chuenjai, N. & Puengpoothong, K. (2012). Behaviors and Needs of Domestic Tourists in the Sisaket Province. *SDU Research Journal of Humanities and Social Sciences*, 8(3), 51-59. (in Thai)
- Department of Fisheries. (2010). *Songkhla Lake Basin Project*. Retrieved September 12, 2010, from <http://www.fisheries.go.th>. (in Thai)
- Laonpirotjaree, J. (2009). *The Satisfaction of Passenger's Local Transportation in Chiang Rai Province*. (Master's thesis). Krirk University, Bangkok. (in Thai)
- Mukda, W. (2014). People Participation in Ecotourism Management of in Umphang District, Tak Province. *SDU research Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(3), 55-74. (in Thai)
- Phuvapattaraporn, V. (1999). *Economics of Transportation*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Pithipat, S. & Na Nong Khai, K. (2013). Thai Tourist Behavior toward Visiting the Red Water Lily Lake Tourist Destination, Kumpawapee District, Udon Thani. *SDU research Journal of Humanities and Social Sciences*, 9(3), 241-262. (in Thai)
- Rattanakuruk, P. et al. (2006). *A Survey and Model of Tourism Management for Firefly Watching Cannal Route in Samut Songkram Province*. Retrieved September 2, 2010, from <http://www.trf.or.th>. (in Thai)
- Suriya, K., Rodepon P. & Eapsirimatee, S. (2007). *The Public Transportation System and the Basic Infrastructure for Travelling in the South of North-eastern*. Retrieved September 2, 2010, from <http://www.trf.or.th>. (in Thai)
- Suwanpimon, K. et al. (2005). *Efficiency of Local Transportation Services in Phuket, Phang-Nga and Krabi*. Retrieved September 2, 2010, from <http://www.trf.or.th>. (in Thai)
- Treesorn, P. et al. (2007). *The Efficiency of Local Transportation in Chiang Rai Province*. Bangkok: Thailand Research Fund (TRF). (in Thai)

Vorrakachin, C. (2002). *Local Tourist Behavior toward Services of Bus Terminals: A Case Study of the Chiang Rai Provincial Bus Terminal*. (Research Report). Chiang Mai: University of Chiang Mai. (in Thai)

คณะผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษกร ถาวรประสิทธิ์

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

140 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

e-mail: bussagone@gmail.com

ดร.คมกริช วงศ์แซ

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

140 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

e-mail: komkrit_w@hotmail.com

