

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย

ปวีณา ดาเลา*, แสงแข บุญศิริ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวแปรที่อธิบายลักษณะองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ในช่วงระหว่าง ปี พ.ศ. 2561-2562 ก่อนสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบกรุ๊ปทัวร์ และใช้บริการรถบัสนำเที่ยวในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยผ่านบริษัททัวร์ชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ที่มีชื่อเสียงในการรับนักท่องเที่ยวชาวจีน จำนวน 415 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแนวความคิดคุณภาพการบริการ และการจัดการรถบัสนำเที่ยว วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจโดยการสกัดองค์ประกอบหลัก หมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนฉากด้วยวิธีแวนเดอร์ไวทซ์ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน 28 ตัวแปร องค์ประกอบด้านการจัดการมี 11 ตัวแปร ด้านกายภาพมี 9 ตัวแปร และด้านบริการมี 8 ตัวแปร โดยแต่ละตัวแปรมีความน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.54 ขึ้นไป ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรถบัสนำเที่ยว นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการได้ รวมถึงการจัดการด้านความปลอดภัย ความพร้อมในการให้บริการ การพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงานที่ให้บริการบนรถต่อไป

คำสำคัญ : การวิเคราะห์องค์ประกอบ, รถบัสนำเที่ยว, คุณภาพบริการ

* นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ) คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Corresponding author, email: paweena_dalao@hotmail.com, Tel. 085-7615823

Received : March 9, 2022; Revised : May 27, 2022; Accepted : June 24, 2022

Exploratory Factor Analysis of the Tour Bus Service Quality Management for Chinese Tourists in Thailand

Paweena Dalao*, Sangkae Punyasiri**

Abstract

This research aimed to study the components and the variables of tour bus service quality management for Chinese tourists in Thailand during 2018-2019 before the situation of COVID-19. This research was a quantitative research methods. The sample was 415 Chinese tourists traveling to Thailand on a group tour and take the tour bus to travel to various places through inbound tour operator companies in Bangkok for Chinese tourists by purposive way sampling. The research instrument was a questionnaire developed by the researcher based on the service quality concept and the tour bus management concept. The data were analyzed using Exploratory Factor Analysis technique, obtained by Principle Components Extraction and Orthogonal Rotation by Varimax Method.

The findings were three components of measurement, twenty-eight variables of Tour Bus's Service Quality Management for Chinese Tourist in Thailand as follows; 1) The Management component has eleven variables, 2) The Physical component has nine variables and 3) The Service component has eight variables, each variable has loading factor more than 0.54. The benefit of this research will be very useful as a guideline for service efficiency development of the tour bus operators, including the security management, the service readiness, and the bus driver and crew development.

Keywords : Factor analysis, Tour bus, Service quality

* Student, Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management), Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration

** Assistant Professor, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration

Corresponding author, email: paweena_dalao@hotmail.com, Tel. 085-7615823

Received : March 9, 2022; **Revised :** May 27, 2022; **Accepted :** June 24, 2022

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยถือว่าเป็นแหล่งนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา GDP ของประเทศ ได้มีการขยายตัวในด้านการท่องเที่ยวโลกสูงขึ้นถึงร้อยละ 3.5 และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ในปี พ.ศ. 2560 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยือนมากถึง 35 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาถือได้ว่าการขยายตัวมาถึงร้อยละ 9.41 จึงทำให้ประเทศไทยติด 1 ใน 5 ของประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จากที่กล่าวมาทำให้เห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการที่ดีเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจบริการที่ทัดเทียมนานาชาติในระดับสากลได้ ซึ่งสามารถนำข้อมูลสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ช่วงปี พ.ศ. 2556-2560 มาศึกษา และวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ รวมถึงสร้างรายได้ที่มากขึ้นด้วย เนื่องจากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีมากถึงร้อยละ 10.19 ต่อปี (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) และมีรายได้เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 13.65 ต่อปี ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ จีน มีจำนวนมากถึง 10 ล้านคน และได้สร้างรายได้มากที่สุดถึง 580,699.23 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวของชาวจีนส่วนใหญ่จะเป็นแบบกรุ๊ปทัวร์หรือหมู่คณะ ซึ่งใช้บริการผ่านบริษัทนำเที่ยว และในการเดินทางส่วนใหญ่จะใช้บริการรถนำเที่ยวเป็นหลัก ดังนั้นความปลอดภัยและคุณภาพการบริการของรถนำเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเป็นอย่างมาก ซึ่งในการศึกษาที่ผ่านมาผู้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของรถยนต์โดยสาร โดยพบว่าสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและใส่ใจคือ ด้านลักษณะทางกายภาพทั้งภายนอกและภายในของตัวรถ ด้านมารยาทและการให้บริการของพนักงานบนรถ ด้านความตรงต่อเวลาของเที่ยวการเดินทาง ด้านมาตรฐานการจัดการและคุณภาพบริการ และด้านความปลอดภัย ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะตระหนักและใส่ใจในด้านความปลอดภัยเป็นหลัก เนื่องจากที่ผ่านมามีข่าวเกี่ยวกับอุบัติเหตุของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และรถนำเที่ยวบ่อยครั้ง เช่น กรณีรถบัสของนักท่องเที่ยวชาวจีนพลิกคว่ำระหว่างจากเชียงใหม่ไปเชียงราย ในเดือนมิถุนายน 2562 ที่ผ่านมา ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บหลายสิบคน (ผู้จัดการออนไลน์, 2562) และข่าวรถบัสรับส่งนักท่องเที่ยวพลิกคว่ำขณะลงเขาป่าตอง ทำให้เด็ก 10 ขวบเสียชีวิต (กรุงเทพธุรกิจ, 2560) เป็นต้น

ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการรถนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทยยังมีไม่มาก งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมามักมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถตู้และรถโดยสารสาธารณะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ ประกอบกับในช่วงปี พ.ศ. 2556-2560 ที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนใหญ่เดินทางมาแบบกรุ๊ปทัวร์ หรือหมู่คณะ และบางครั้งก็มีอุบัติเหตุทางรถยนต์เกิดขึ้นในระหว่างใช้บริการรถนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนด้วย ผู้วิจัยจึงต้องการทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพบริการรถนำเที่ยว เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง

แก้ไข พัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการของรถบัสนำเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการบริการ รวมถึงเพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาตัวแปร และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ในช่วงระหว่าง ปี พ.ศ. 2561-2562 ก่อนสถานการณ์โควิด-19

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพบริการ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) มี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากคุณภาพบริการเป็นเรื่องสลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบและปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง การสร้างความประทับใจในภาพรวมให้ลูกค้าที่ต้องการให้องค์กรมีการบริการที่มีความเป็นเลิศ (Bitner & Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) แนวคิดพื้นฐานในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin Jr. & Taylor, 1992; Olive, 1993; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990)

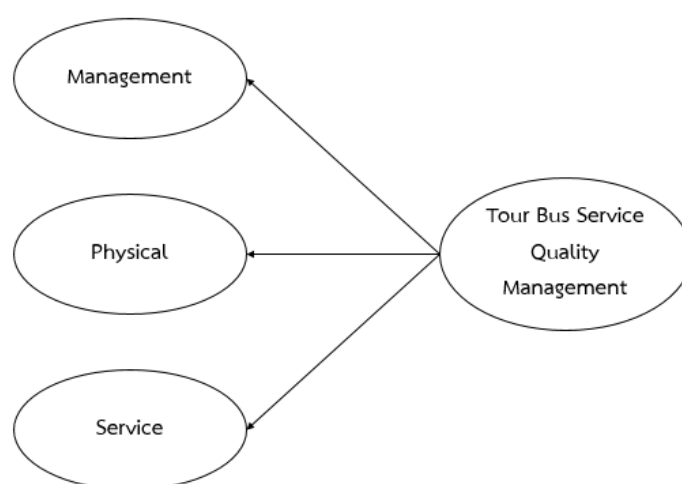
คุณภาพของรถบัสเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวหรือเดินทางเป็นหมู่คณะ โดยกรมการขนส่งทางบกได้กำหนดมาตรฐานรถเช่าเหมาหรือรถโดยสารไม่ประจำทางที่มีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย ในการเลือกใช้บริการควรตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการที่นำรถมาให้บริการ คนขับรถและข้อมูลเกี่ยวกับสภาพรถที่จะนำมาให้บริการด้วย โดยผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่งและแจ้งพนักงานขับรถให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รถที่ใช้ต้องจดทะเบียนเป็นรถโดยสารสาธารณะ (ป้ายเหลือง) ผ่านการตรวจสภาพรถและชำระภาษีถูกต้อง ติดตั้ง GPS Tracking และต้องมีอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย ประตูฉุกเฉิน ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจกครบถ้วน และก่อนนำรถออกให้บริการต้องตรวจสอบสภาพความพร้อมของรถและอุปกรณ์ส่วนควบคุมให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างปลอดภัยทุกครั้ง (กรมการขนส่งทางบก, 2560)

มาตรฐานคุณภาพรถโดยสารสาธารณะ มีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กรและการบริการจัดการ (มีโครงสร้างการบริหารชัดเจน มีนโยบายการควบคุมการใช้สารเสพติดและแอลกอฮอล์ เป็นต้น) ด้านการปฏิบัติงาน (มีแผนและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ) ด้านยานพาหนะ (ตรวจความพร้อมของรถและอุปกรณ์ ส่วนควบคุมเพื่อความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด มีแผนการซ่อมบำรุงและปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานของตัวรถ เป็นต้น) ด้านพนักงานประจำรถ และด้านความปลอดภัย (กรมการขนส่งทางบก, 2562)

จากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการให้บริการรถบัสแก่นักท่องเที่ยว Rohani, Wijeyesekera, & Karim (2013) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของผู้รับบริการ พบว่า การมีการจัดการที่ดี การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ และการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้คนเลือกใช้บริการ สิริวัชร์ เอียสกุล (2557) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสารของผู้รับบริการ กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย พบว่า ลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธิติพันธุ์ ชาญโกศล (2559) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยและพัฒนางานองค์ประกอบการบริการขนส่งทางอากาศ

ด้านความเสี่ยงของการบริการในธุรกิจสายการบิน พบว่า สิ่งที่ผู้โดยสารสัมผัสได้จะทำให้เกิดความหมาย ความหวัง และการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ รวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงาน ดวงสมร เนียมมันต์ และ สุภา ทองคง (2556) ศึกษา พฤติกรรมและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่า พนักงานที่ให้บริการบนรถ และสถานีขนส่งควรจะมีมารยาท และให้เกียรติต่อผู้โดยสาร องค์กร สงวนญาติ, พัชรนันท์ ศรีม่วง และ วิจิตรา ศรีสอน (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ รถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า พฤติกรรมการให้บริการในด้านความเร็ว ในการขึ้น และพฤติกรรมการให้บริการในการขึ้นที่ทั่วไป มีผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ เอกสิทธิ์ สันติภาพ และจงบกลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ (2558) ศึกษาเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดย วิธี P-TRANSQUAL กรณีศึกษา: รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง พบว่า ด้านความ สะดวกสบายในการโดยสาร ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากผู้โดยสารให้ความ คาดหวัง และ Sajjakaj & Vatanavongs (2016) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวชี้วัด การติดตามผล และการ ประเมินผลการให้บริการรถบัสเที่ยวชมสถานที่ของนักท่องเที่ยว โดยตรวจสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการ รถบัสเที่ยวชมสถานที่ พบว่า ปัจจัย 3 ตัว ซึ่งได้แก่ ยานพาหนะ คนขับรถและพนักงานที่ให้บริการบนรถ และ การจัดการ สามารถนำมาใช้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการรถบัสนำเที่ยวได้อย่างมีศักยภาพในการวัด การรับรู้ระดับคุณภาพของบริการรถบัสนำเที่ยวชมสถานที่อย่างน่าเชื่อถือได้

ผู้วิจัยจึงพิจารณากำหนดปัจจัยองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยว (Tour bus service quality management) ระบุกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วย องค์ประกอบด้านการจัดการ (Management) ได้แก่ การจัดการความปลอดภัย การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และจัดการกับเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น ด้านกายภาพ (Physical) ได้แก่ สภาพภายนอกและภายในของตัวรถ ความสะอาด และความพร้อมใช้งานของเครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น และด้านคุณภาพบริการของคนขับ (Service) ได้แก่ การให้บริการที่เป็นมิตร ความเต็มใจในการให้บริการของคนขับรถและพนักงานที่ให้บริการ บนรถ ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และความเชี่ยวชาญในการขับขี่ของคนขับด้วยเพื่อนำมา กำหนดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพบริการของรถบัสนำเที่ยว ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการจัดการคุณภาพบริการรถรับส่งเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย มีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบกรุ๊ปทัวร์ และใช้บริการรถรับส่งเที่ยวในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบกรุ๊ปทัวร์ และใช้บริการรถรับส่งเที่ยวในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยผ่านบริษัททัวร์ ชำนาญในกรุงเทพมหานคร ที่มีชื่อเสียงในการรับนักท่องเที่ยวชาวจีน จำนวน 5 บริษัททัวร์ (ข้อมูลจาก เว็บไซต์สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสัมพันธ์ไทย-จีน) ได้แก่ บริษัท ซี.ซี.ที เอ็กส์เพรส จำกัด บริษัท โกลเด้น บิลเลี่ยน เอ็กส์เพรส จำกัด บริษัท คลอริตี้ เอ็กส์เพรส จำกัด บริษัท ที.เค.แอล ฮอติเดย์ จำกัด และบริษัท วายทูเค 2000 จำกัด จำนวน 415 คน โดยใช้สูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2538) ซึ่งระดับความมั่นใจต้องอยู่ที่ 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ $\pm 7-5\%$ จึงจะถือได้ว่าการเก็บรวบรวมวิจัยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเจาะจงเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยแบบกรุ๊ปทัวร์ และใช้บริการรถรับส่งเที่ยวในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เนื่องจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงมีความเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

การพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยนำปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและออกแบบแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ กำหนดจำนวนให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม และกำหนดรูปแบบของคำถามเป็นรูปแบบตรวจสอบรายการประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) และร่างแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ จัดทำส่วนต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ชื่อแบบสอบถาม คำชี้แจง ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ตอนที่ 2, 3, 4 และ 5 สาเหตุที่ต้องการถาม และตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ แล้วหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence; IOC) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ศิริชัย กาญจนวาสี (2543) และคัดเลือกคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาแบบกรุ๊ปทัวร์ จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ได้ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ 0.958

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งหนังสือชี้แจงการทำวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ นั่นคือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยแบบกรุ๊ป ในระหว่างปี พ.ศ. 2561-2562 และใช้บริการผ่านบริษัททัวร์ 5 บริษัทข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาจีนมาทำเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่าน Microsoft form และแปลงเป็น Link เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่ของบริษัททัวร์ทั้ง 5 บริษัท ส่งต่อให้กับลูกค้าของ

บริษัทอีกครั้ง ซึ่งเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2564 หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมแล้วมาตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ IRB เลขที่ ECNIDA 2020/0140 วันที่รับรอง 22 ธันวาคม 2563 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยติดต่อประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้แทนเข้าร่วมการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบกรุ๊ปทัวร์ผ่านบริษัททัวร์ Inbound ชื่อนำในกรุงเทพฯ และใช้บริการรถบัสนำเที่ยวในการเดินทาง โดยได้รับการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ซึ่งไม่มีผลใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว และข้อมูลของนักท่องเที่ยวทุกรายผู้วิจัยถือเป็นความลับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และ Mplus เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งสถิติการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการวิเคราะห์ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี มาจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล ในลักษณะการบรรยายทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ระดับจัดกลุ่มจากนั้นจึงนำมาเรียงลำดับของข้อมูล (2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) เพื่อสำรวจหรือค้นหาตัวแปรแฝง ที่ซ่อนอยู่ภายใต้ตัวแปรที่สังเกตได้หรือวัดของกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไว้ในกลุ่มเดียวกัน โดยการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal component analysis) และการหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีแบบแวนแมกซ์ (Varimax with kaiser normalization) โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่เหมาะสมจะมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Tabachnick & Fidell, 2014) หลังจากนั้นทำการเลือกค่า Factor loading และตั้งชื่อองค์ประกอบหลักตามลำดับ

ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการรถบัสนำเที่ยวในประเทศไทยทั้งหมด 415 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53) มีอายุระหว่าง 22-38 ปี (ร้อยละ 60.70) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.10) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.40) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 39.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,501-6,500 หยวน (ร้อยละ 30.60) เคยมีประสบการณ์ท่องเที่ยวในประเทศไทย (ร้อยละ 84.80) เคยมีประสบการณ์ใช้บริการรถบัสนำเที่ยวในประเทศไทย (ร้อยละ 84.80) ส่วนใหญ่ใช้บริการผ่าน บริษัท ซี.ซี.ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (ร้อยละ 20.70) และใช้ระยะเวลาพำนักในประเทศไทยอยู่ระหว่าง 6-8 วัน (ร้อยละ 42.90)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรองค์ประกอบการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง 415 คน นั้นมีมากกว่าจำนวนตัวแปรประมาณ 10 เท่า แสดงให้เห็นว่ามีจำนวนข้อมูลมากพอที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (ยุทธโกยวรรณ, 2557) ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ของตัวแปรทั้ง 28 ตัว เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร 28 ตัวแปร

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ด้านการจัดการ	4.0716	0.56422
Q25 การจัดการความปลอดภัย มีการติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถครบถ้วน (MAN11)	4.14	0.687
Q26 การจัดการความปลอดภัย มีวิธีทัศนแนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย (MAN6)	4.05	0.783
Q27 การจัดการความปลอดภัย ในกรณีเดินทางในระยะทางไกลมากกว่า 400 กิโลเมตร (MAN5)	4.05	0.758
Q28 การจัดการด้านความปลอดภัย ได้รับประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติม (MAN3)	4.05	0.762
Q29 การจัดการความปลอดภัย รับรู้ได้ถึงความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน (MAN9)	4.07	0.731
Q30 การจัดการความปลอดภัย มีการติดตั้งระบบติดตามรถ GPS (MAN2)	4.04	0.744
Q31 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทมีระบบติดต่อสำหรับแจ้งปัญหาที่ดี และเข้าถึงง่าย (MAN7)	4.05	0.727
Q32 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินการให้บริการ (MAN1)	4.07	0.690
Q22 ทีมงานมีความมุ่งมั่นในการการทำงานให้เสร็จแม้จะประสบปัญหา และความยากลำบากในการให้บริการ (MAN10)	4.09	0.668
Q23 ทีมงานมีความเอาใจใส่ สนใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้ที่ใช้บริการ และเสนอแนวทางแก้ปัญหา (MAN4)	4.10	0.738
Q24 ทีมงานสามารถจัดการกับเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง (MAN8)	4.09	0.684
ด้านกายภาพ	4.0284	0.59683
Q1 ไม่มีเสียงดังรบกวนจากเครื่องยนต์ขณะนั่งภายในรถ (PHY7)	3.94	0.781
Q3 ตัวรถมีสภาพดี ใหม่ และเครื่องยนต์ไม่ขัดข้องระหว่างเดินทาง (PHY5)	4.03	0.784
Q5 ระบบปรับอากาศภายในรถมีประสิทธิภาพดี (PHY3)	4.02	0.737
Q7 เบาะที่นั่งสะอาด สามารถปรับเอนได้ และช่องว่างระหว่างเบาะนั่งไม่ชิดกันมาก (PHY1)	3.98	0.771
Q9 เครื่องเสียง และมีอุปกรณ์บันเทิงภายในรถครบครัน สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี (PHY9)	4.03	0.772
Q11 ภายในรถมีกลิ่นจืดจาง (PHY8)	4.04	0.734
Q12 คนขับรถและทีมงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามมาตรฐานของบริษัท (PHY2)	4.10	0.744
Q14 คนขับรถมีมารยาท และมีทักษะที่ดีในการขับขี่ (PHY4)	4.05	0.752
Q16 คนขับรถออกและจอดรถด้วยความนุ่มนวล (PHY6)	4.06	0.731
ด้านบริการ	4.0133	0.61714
Q13 คนขับรถและทีมงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ (SER6)	4.05	0.794
Q15 คนขับรถมีความเชี่ยวชาญในการขับขี่ และชำนาญในเส้นทางเป็นอย่างดี (SER5)	4.08	0.751
Q19 คนขับรถและทีมงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร (SER8)	4.07	0.730
Q2 ภายในรถสะอาด เรียบร้อย เหมาะแก่การให้บริการ (SER3)	3.99	0.804
Q4 ห้องน้ำบนรถสะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน (SER1)	3.95	0.801
Q6 อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี (SER2)	4.02	0.798
Q8 มีเข็มขัดนิรภัยทุกที่นั่ง สภาพดี ใช้งานได้ (SER4)	4.05	0.779
Q10 มี Internet Wi-Fi ให้บริการบนรถ (SER7)	3.90	0.828

2. นำข้อมูลตัวอย่างมาตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเบื้องต้นในการวิเคราะห์องค์ประกอบว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความสัมพันธ์อย่างเพียงพอต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ โดยพิจารณาค่าความเหมาะสมของข้อมูล จากค่าสถิติ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และค่าสถิติ Bartlett's test พบว่า KMO = 0.970 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่าง ๆ นั้นมีความสัมพันธ์กันดี สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยได้ และจากค่า Bartlett's test แจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-square = 8187.327 ได้ค่า Significance = .000 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการทั้ง 28 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ Factor analysis ได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.970
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8187.327
	df	378
	Sig.	.000

3. การหาค่าความร่วมกัน (Communalities) เมื่อค่าความร่วมกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหนึ่งกับอีกตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือพบว่า ค่า Extraction communality มากกว่า 0.50 โดยตัวแปรที่มีค่า Extraction communality น้อยสุด คือ ตัวแปรชื่อ มี Internet Wi-Fi ให้บริการบนรถ (SER7) = 0.531 ซึ่งไม่ต่ำมากที่จะตัดออก ส่วนตัวแปรที่มีค่า Extraction communality มากสุด คือ ตัวแปรชื่อ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินการให้บริการของคนขับรถและทีมงานหลังการใช้บริการ (MAN1) = 703

4. การหาค่าความแปรปรวน (Total variance explained) จากการวิเคราะห์จำแนกตัวแปร (Variable) เป็นองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ โดยทุกองค์ประกอบมีค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่า 1 ร้อยละความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 62.524 และเมื่อใช้วิธีหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax with kaiser normalization) พบว่าค่า Factor loading เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเทียบกับค่า Factor loading ก่อนการหมุนแกน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละองค์ประกอบทั้งก่อนและหลังการสกัดปัจจัย

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	% of	Cumulative		% of	Cumulative		% of	Cumulative	
	Total	Variance	%	Total	Variance	%	Total	Variance	%
1	14.697	52.489	52.489	14.697	52.489	52.489	6.244	22.299	22.299
2	1.764	6.302	58.791	1.764	6.302	58.791	6.129	21.888	44.187
3	1.045	3.733	62.524	1.045	3.733	62.524	5.135	18.338	62.524
4	0.778	2.780	65.304						
5	0.720	2.572	67.876						
6	0.676	2.413	70.290						
7	0.630	2.250	72.539						
8	0.593	2.118	74.657						
9	0.557	1.990	76.648						
10	0.511	1.826	78.474						
11	0.488	1.744	80.218						
12	0.472	1.686	81.904						
13	0.443	1.581	83.485						
14	0.424	1.516	85.001						
15	0.413	1.476	86.476						
16	0.396	1.414	87.890						
17	0.373	1.332	89.223						
18	0.359	1.283	90.506						
19	0.338	1.207	91.712						
20	0.330	1.180	92.892						
21	0.309	1.104	93.996						
22	0.286	1.020	95.016						
23	0.268	0.959	95.974						
24	0.262	0.937	96.911						
25	0.231	0.825	97.736						
26	0.218	0.779	98.515						
27	0.210	0.749	99.264						
28	0.206	0.736	100.00						

1. โดยอาศัยการกำหนดว่า ต้องมีค่า Factor loading มากกว่า 0.5 จะสกัดได้ 3 องค์ประกอบ รวมทั้งหมด 28 ตัวแปร

2. Initial eigenvalues ค่าความแปรปรวนทั้งหมดในตัวแปรเดิมที่สามารถอธิบายได้โดยองค์ประกอบทั้งหมด พบว่า องค์ประกอบที่ 1 มีความแปรปรวนมากที่สุดเท่ากับ 14.697 องค์ประกอบที่ 2 มีความแปรปรวนเท่ากับ 1.764 และองค์ประกอบที่ 3 มีความแปรปรวนเท่ากับ 1.045

3. การหมุนแกนองค์ประกอบ โดยผู้วิจัยเลือกวิธีหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax with kaiser normalization) และพบว่าค่า Factor loading เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเทียบกับค่า Factor loading ก่อนการหมุนแกน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 Rotational Component Matrix

	Component		
	1	2	3
Q30	0.755		
Q32	0.728		
Q27	0.693		
Q31	0.691		
Q24	0.669		
Q28	0.657		
Q29	0.646		
Q26	0.642		
Q25	0.627		
Q22	0.624		
Q23	0.619		
Q5		0.727	
Q12		0.701	
Q1		0.691	
Q3		0.686	
Q7		0.664	
Q14		0.640	
Q16		0.625	
Q9		0.589	
Q11		0.559	
Q15			0.664
Q6			0.658
Q13			0.631
Q8			0.617
Q4			0.596
Q19			0.588
Q2			0.570
Q10			0.543

จากตารางที่ 4 โดยอาศัยการกำหนดค่า ต้องมีค่า Factor loading มากกว่า 0.5 จะสังกัดได้ 3 องค์ประกอบ รวมทั้งหมด 28 ตัวแปร โดยอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทุกตัวได้ ร้อยละ 62.524 โดยแต่ละองค์ประกอบมีตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 11 ตัวแปร เรียงลำดับชื่อตัวแปร และ (ค่า Factor loading) ดังนี้ คือ ตัวแปร Q30 Q32 Q27 Q31 Q24 Q28 Q29 Q26 Q25 Q22 และ Q23 โดยตัวแปรทั้งหมดทั้ง 11 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 22.299 ซึ่งอาจตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ว่า การจัดการ

องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 9 ตัวแปร เรียงลำดับชื่อตัวแปร และ (ค่า Factor loading) ดังนี้ คือ ตัวแปร Q5 Q12 Q1 Q3 Q7 Q14 Q16 Q9 และ Q11 โดยตัวแปรทั้งหมดทั้ง 9 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 21.888 ซึ่งอาจตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ว่า กายภาพ

องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 8 ตัวแปร เรียงลำดับชื่อตัวแปร และ (ค่า Factor loading) ดังนี้ คือ ตัวแปร Q15 Q6 Q13 Q8 Q4 Q19 Q2 และ Q10 โดยตัวแปรทั้งหมดทั้ง 8 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 18.338 ซึ่งอาจตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ว่า การบริการ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis: EFA) หรือการวิเคราะห์ปัจจัยของตัวแปรองค์ประกอบการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยว จำนวน 415 คน ที่ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวจีน ได้ องค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ เมื่ออาศัยข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ มีแนวทางการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การจัดการ มีร้อยละความแปรปรวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 22.299 แสดงว่า ผู้ประกอบการรถบัสนำเที่ยวต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรในองค์ประกอบที่ 1 ให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดการความปลอดภัย การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการเอาใจใส่ พร้อมที่จะรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ Vuchic (1981) ที่กล่าวว่า การจัดการขนส่งมวลชนนั้น คือการจัดการคุณภาพการบริการ ความปลอดภัย และความสะดวกสบายในการเดินทางของผู้โดยสาร เช่นเดียวกับ Rohani, Wijeyesekera, & Karim (2013) ที่กล่าวว่า การมีจัดการที่ดี การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ และการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้คนเลือกใช้บริการ และ ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2561) ที่เห็นว่า ผู้ให้บริการควรตระหนักและให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวในการให้บริการที่เห็นอกเห็นใจแก่นักท่องเที่ยว พร้อมรับฟังและให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน รวมถึงจดจำรายละเอียดของลูกค้าและมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบที่ 2 กายภาพ มีร้อยละความแปรปรวน 21.888 ซึ่งแม้จะมีร้อยละความแปรปรวนไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบที่ 1 แต่เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการคุณภาพบริการรถบัสนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทยเช่นกัน ดังนั้นผู้ประกอบการกิจการรถบัสนำเที่ยวต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรในองค์ประกอบที่ 2 ด้วย ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการใช้งานและความสะอาดของตัวรถทั้งด้านนอกและด้านใน ซึ่งสอดคล้องกับ มาริสา เจริญไพศาลสัจย์ (2553) ที่พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของความสะอาด สภาพที่นั่ง ที่นอน และระบบปรับอากาศของรถไฟเป็นบริการหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้โดยสารอย่างมาก ที่แสดงถึงความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับสิ่งที่ได้รับ เช่นเดียวกับ ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2561) ที่กล่าวว่า ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังและรับรู้ โดยผู้ให้บริการควรมีการตรวจเช็คสภาพรถทุกครั้งก่อนให้บริการพร้อมหมั่นคอยดูแลสภาพรถให้มีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้รับบริการ เช่น เครื่องเสียง แอร์ ที่จัดวางสัมภาระมีพอเพียงลักษณะรถอยู่ในสภาพที่ดี พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นบริการที่ทักซ้อย่างชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ จิตติพงศ์ วรรณทองดี (2558) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ การแต่งตัวของบุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการ

ติดต่อสื่อสารต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้โดยสารสามารถสัมผัสและตรวจวัดได้ด้วยตนเอง ซึ่งหากสิ่งที่ผู้โดยสารสัมผัสได้อยู่ในระดับที่ดีก็จะทำให้เกิดการความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่ 3 การบริการ มีร้อยละความแปรปรวน 18.338 ซึ่งแม้จะมีร้อยละความแปรปรวนไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบที่ 1 และองค์ประกอบที่ 2 แต่ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการคุณภาพบริการรถบัสส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศไทยเช่นกัน ดังนั้นผู้ประกอบการกิจการรถบัสส่วนตัวต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรในองค์ประกอบที่ 3 ด้วย ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่เป็นมิตร ความเต็มใจที่จะให้บริการ หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความเชี่ยวชาญในการขับและชำนาญในเส้นทางของคนขับรถ สอดคล้องกับ Weng J. et al. (2018) ที่กล่าวว่า ความตรงต่อเวลามีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร เช่นเดียวกับ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) ที่กล่าวว่า ความรู้ความสามารถ ทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม บุคลิกภาพ ความเป็นมิตร มารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

จากผลของการจัดกลุ่มขององค์ประกอบทั้ง 3 กลุ่มที่ได้นี้ มีตัวแปรบางส่วนที่ความสอดคล้องกับตัวแปรภายใต้องค์ประกอบด้านยานพาหนะในงานวิจัยของ Sajjakaj & Vatanavongs (2016) ที่เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบัสส่วนตัว ในด้านของยานพาหนะ โดยเฉพาะความสะดวกสบาย และความจำเป็นในด้านต่าง ๆ ของตัวยานพาหนะมีความสำคัญ และเป็นตัวขับเคลื่อนคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการของลูกเรือหรือพนักงาน และการจัดการ ก็มีความสำคัญเช่นกันถึงแม้จะจัดอยู่ในลำดับถัดมา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถนำมาใช้วัดการรับรู้ระดับคุณภาพของบริการรถบัสส่วนตัวได้

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ประกอบการรถบัสส่วนตัว สามารถนำผลวิจัยเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการรถบัสส่วนตัวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ ได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ และเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทมากขึ้น
2. ภาครัฐ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนนโยบายในการพัฒนาและกลยุทธ์การให้บริการรถโดยสาร และรถบัสส่วนตัวได้
3. สำหรับในด้านวิชาการ ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปใช้เป็นแบบวัดการจัดการคุณภาพบริการกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นหรือองค์กรอื่นได้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบ และหาข้อแตกต่าง เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังและความต้องการแตกต่างกัน เพื่อนำข้อมูลไปใช้พัฒนากลยุทธ์การตลาดและคุณภาพบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการศึกษาวินัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการรถบัสส่วนตัว เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงในการจัดการคุณภาพบริการรถบัสส่วนตัว โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วางแผน และทำการตลาดกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการต่อไปในอนาคตได้
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัย และตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพบริการรถบัสส่วนตัว ที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

.....

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2560). *กรมการขนส่งทางบก แนะนำ!! กรณีเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือการเดินทางเป็นหมู่คณะให้เลือกใช้รถเช่าเหมาที่มีคุณภาพ มาตรฐานและปลอดภัย ตรวจสอบสัญญา ก่อนการว่าจ้าง และเลือกใช้ประเภทรถให้เหมาะสม*. สืบค้นจาก <https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?did=1666>
- กรมการขนส่งทางบก. (2562). *Q-Bus มาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน*. สืบค้นจาก <http://www.dlt.go.th/site/rayong/>
- กรมการขนส่งทางบก. (2560). *กรมการขนส่งทางบก แนะนำ!! กรณีเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือการเดินทางเป็นหมู่คณะให้เลือกใช้รถเช่าเหมาที่มีคุณภาพ มาตรฐานและปลอดภัย ตรวจสอบสัญญา ก่อนการว่าจ้าง และเลือกใช้ประเภทรถให้เหมาะสม*. สืบค้นจาก https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=1666
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7533
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2561*. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=528
- กรุงเทพธุรกิจ. (2560). *บัสรับส่ง นทท. พลิกคว่ำขณะลงเขาป่าตอง เด็ก 10 ขวบดับ*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/763835>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติพงศ์ วรรณทองดี. (2558). *คุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ดวงสมร เนียมมันต์ และสุภา ทองคง. (2556). *พฤติกรรมและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ทิพวรรณ บัวอินทร์. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธิดินันท์ ชาญโกศล. (2559). *การวิเคราะห์ปัจจัยและพัฒนาองค์ประกอบการบริการขนส่งทางอากาศ ด้านความเสี่ยงของการบริการในธุรกิจสายการบิน*. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 8(3), 78-88. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/73222>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2562). *อุบัติเหตุรถบัสนักท่องเที่ยวจีนคว่ำกลางดอยเชียงใหม่ เจ็บ 10 ราย พบไหปลาร้าหัก 2-หัวกระดูกแตกต้องตรวจละเอียด 3*. สืบค้นจาก <https://mgronline.com/local/detail/9620000061916>
- มาริสา เจริญไพศาลสัตย์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2557). *การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2543). *การประเมินการสอนระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา.

- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). รายงานสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก https://mots.go.th/download/article/article_20190516131031.pdf
- สิริวงษ์ เอียสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 7(1), 553-560. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/27373>
- องค์อร สงวนญาติ, พัทธนันท์ ศรีม่วง และวิจิตรา ศรีสอน. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารวิจัย มสค*, 14(3), 101-122. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/sduhs/article/view/186634>
- เอกสิทธิ์ สันติภาพ และจกกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ. (2558). การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี P-TRANSQUAL กรณีศึกษา: รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง. *วารสารราชชมงคล ล้วนนา*, 3(2), 72-83. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/balajhss/article/view/75250>
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice. In *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72-94). California: SAGE Publications, Inc.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68 doi:10.2307/1252296.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430. doi:10.1086/209358.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rohani, M. M., Wijeyesekera, D. C., & Karim, A. T. A. (2013). Bus operation, Quality service and the role of bus provider and driver. *Procedia Engineering*, 53, 167-178. doi: 10.1016/j.proeng.2013.02.022.
- Sajjakaj, J., & Vatanavongs, R. (2016). Measurement modelling of the perceived service quality of a sightseeing bus service: An application of hierarchical confirmatory factor analysis. *Transport Policy*, 45, 240-252. doi:10.1016/j.tranpol.2015.04.001.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2014). *Using multivariate statistics*. (6th ed.). Boston, MA, United States: Pearson Education, Inc. / Allyn and Bacon.
- Vuchic, V. R. (1981). *Urban public transportation system and technology*. Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall.
- Weng, J., Di, X., Wang, C., Wang, J., & Mao, L. (2018). A bus service evaluation method from passenger's perspective based on satisfaction surveys: A case study of beijing, China. *Sustainability*, 10(8), 1-15. doi:10.3390/su10082723.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

