

## บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมาก เป็นภาคเศรษฐกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับสองรองจากการส่งออก ในปี 2555 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากถึง 22,303,065 คน ก่อให้เกิดการจ้างงานมากกว่าหนึ่งล้านตำแหน่ง นอกจากนี้การเปิด AEC ที่ลดข้อจำกัดด้านการเดินทางของคนจะทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก โอกาสที่มาพร้อมกับความท้าทายนี้ ทำให้ประเทศไทยต้องพบกับการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านที่รุนแรงมากขึ้น โดยมีหลายประเทศที่ประกาศตัวเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนาคต อาทิ สิงคโปร์ที่ใช้กลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น มาเลเซียที่มีกลยุทธ์คล้ายคลึงกับสิงคโปร์ และประเทศเวียดนามที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่สำคัญของโลก เป็นต้น แต่เมื่อพิจารณาที่ความพร้อมของไทย พบว่ามีหลายสิ่งที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขัน โดยเฉพาะภาคการขนส่งสาธารณะภายในประเทศที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ที่พบว่ามีบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว “โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย” จึงเกิดขึ้นเพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยรถโดยสาร รถไฟ เครื่องบิน เรือ และรถตู้ โดยการศึกษาใช้แบบจำลองที่มีชื่อว่า Service Quality Gap แบบจำลองนี้มีหลักการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่า “ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้า กับบริการที่ลูกค้าได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับเหมือนหรือสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจ ในทางกลับกัน ถ้าบริการที่ส่งมอบต่ำกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยระดับของความไม่พึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ (Gaps)” โดยผลของการศึกษาจะถูกนำมาสรุปและจัดทำเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของไทยต่อไป

จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า รถไฟ เครื่องบิน รถโดยสาร เรือ และรถตู้ สามารถจัดบริการที่ให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ถึง 5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผู้บริหารของระบบขนส่งสาธารณะที่เป็นเป้าหมาย พบว่า ผู้บริหารของรถไฟและผู้บริหารของเครื่องบินได้รับคะแนนสูงสุด และมีระดับคะแนนที่ใกล้เคียงกันมาก ผู้บริหารของทั้งสองหน่วยงานนี้มีความเข้าใจความสำคัญของการทำวิจัย เพื่อรับรู้ถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการอย่างแท้จริง และสามารถเสนอบริการที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุด และเมื่อพิจารณาที่พนักงานบริการ พบว่า พนักงานบริการของเครื่องบินได้รับคะแนนสูงสุด ส่วนพนักงานบริการของเรือโดยสารได้รับคะแนนต่ำสุด ขณะที่พนักงานบริการของระบบขนส่งที่เหลือมีคะแนนใกล้เคียงกัน ดังนั้นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจบริการรถไฟสูงกว่าเครื่องบิน มาจากการที่นักท่องเที่ยวคาดหวังบริการที่จะได้รับจากรถไฟต่ำกว่าเครื่องบิน แต่บริการของรถไฟกลับมีคุณภาพเกินมาตรฐานทั่วไป สิ่งหนึ่งมาจากการร่วมมือกับ ททท. ในการพัฒนาสถานที่ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ และการอบรมพนักงานให้เข้าใจการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนประเด็นปัญหาที่สำคัญของระบบขนส่งสาธารณะของไทยจะอยู่ที่พนักงานบริการขาดแรงจูงใจในการทำงาน และความเหมาะสมของตำแหน่งงาน นอกจากนี้จะเกี่ยวกับตารางเวลาการบริการ และความเชื่อถือได้ของการบริการที่ยังไม่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

## Abstract

Tourism is very important industry for the Thai economy. It attracts money into the country at the second position, following the highest earning sector as export. In 2012, a recorded number of overseas arrivals is approximately 22,303,065. Consequently, tourism employed over 1 million people in Thailand today. For the hot topic at the moment, ASEAN Economic Community (AEC) becomes a reality in only three years. This ASEAN agreement will simplify and extend the movement of travelers across the borders of countries. Number of overseas travelers will jump from the normal trend after AEC. A surge of travelers creates the arena of tourism industry among ASEAN members. A number of countries announces themselves to be a center of tourism in ASEAN. For example, Singapore declares itself to be a center of man-made tourism destinations in the region. Similarly, Malaysia positions itself to be a hub of tourism. Additionally, Vietnam enriched with world heritages proposes itself to be a heart of tourism. From these threats, if Thailand does not prepare and improve itself for the challenge, it may lose from the competition. When searching to the weak points of the country, Thailand is not prom for the race in several aspects. Especially, national public transport – considered as the foundation of the country - that is overseas visitors normally use to travel to attractive destinations delivers the inconsistency services. As such, this project aims to study the service quality of public transport – bus, train, airplane, boat, and road - for overseas travelers. Tool used for the study is “Service Quality Gap Model”. The model defines the satisfaction as gap between customer’s expectation and service delivered. If this gap is so large, customer is not satisfied. Service is negatively measured. In contrast, in the case of no gap, service delivered is identical to client’s expectation. Satisfaction is fulfilled. Result of the study will be suggested to involving parties to use to develop national public transport.

For the result of the study, airplane, train, and bus are the first three of public transport in Thailand respectively giving overseas tourists the most satisfaction; while road-to gives the least satisfaction. When considering executives’ point of view, airplane’s and train’s executives get the best score. They understand that research is an important part of their success in the business and use this tool to find what overseas tourists exactly want from the public transport operator. As a result, they can deliver services closely to foreign users’ expectation. From staffs’ questionnaire-based test, airplane’s staffs receive the highest score for the working performance; while ferry’s staff gets the lowest score. It seems curious why the total service quality of airplane is lower of train. The reason why overseas tourists feel satisfied in train’s service more than in airplane’s service is tourists’ expectation in train’s service lower in airplane’s service. Moreover, Thai train’s service is high performed than expected because it collaborates with the Tourism Authority of Thailand to develop its stations near well-known attractive destinations for overseas visitors, and to train its staffs for

increasing the service quality. For the critical problems of Thai public transport's service quality, staffs are the key factor. Most of them are lack of motivation and low suitable for their working position. Additionally, service schedule and reliability of public transport do not meet oversea tourists' need.