

## Abstract

Thailand has major income from tourism. Each year, both Thai people and foreigners come and travel around Thailand, which help people having occupation and be employed. Also, helping tourism-related businesses such as, hotel, restaurant and local product to growth. According to the fact that could be seen in news or social media that there are risks for foreigners to have an accident, this could imply that sightseeing bus business has tendency to grow higher.

Improvement of sightseeing-bus safety is one of process in providing safety standard requirements. By concerning actual working environment and expectation of related-people including: (1) sightseeing bus company; (2) guide; (3) foreign tourists, to develop safety standard of sightseeing bus for foreign tourists.

Therefore, this sightseeing bus safety standard study for pilot project in Phuket aims to: (1) study present situations of sightseeing bus service in safety standard and satisfaction from foreign tourists; (2) study factors that related to safety standard; (3) give safety evaluation advise. Data that we have gathered for this study including expectation and satisfaction of foreign tourists to sightseeing bus services in Thailand, the choosing process of tourist companies, and the management system of sightseeing bus's company. We analyze by using confirmatory method for expectation and satisfaction of foreign tourists to sightseeing bus services in Thailand, convenience and safety factors from sightseeing bus companies. Use descriptive statistics method for choosing process of tourist companies and management system of sightseeing bus companies.

According to the opinion of sightseeing bus, tourists companies, and foreign tourists, we found that, the most concerning factors for sightseeing bus and tourists companies are reliability of company and driver, convenience of the bus, staff and driver services, and safety. However, factors that foreign tourists concerning most are bus's convenience and driver. Factors that related to improvement of sightseeing bus services are bus's convenience, securities and driver. Therefore, related authorities should provide some potential measures or policies to develop a higher safety standard.

Besides, we have made "Choosing sightseeing bus services" manual for any foreign tourists, which based on our study in Phuket. The manual consists of; (1) sightseeing bus service's using suggestion; (2) procedures for choosing safety bus; (3) check list and (4) related documents. However, this manual could be adapt and use for real.

## บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศไทย ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดการสร้างอาชีพและจ้างงานมากมายซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจผลิตภัณฑ์ส่วนท้องถิ่น เป็นต้นเช่นเดียวกันกับธุรกิจรถทัศนจรเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยซึ่งมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัยบนท้องถนน เห็นได้จากข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถทัศนจรที่เกิดขึ้น

การยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นกระบวนการหนึ่งในการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย โดยคำนึงถึงสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันและความคาดหวังที่จะได้พบเจอเมื่อใช้บริการรถทัศนจรของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ประกอบด้วย (1) ผู้ให้บริการรถทัศนจร (2) ผู้ให้บริการนำเที่ยว และ (3) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อหาแนวทางในการยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ดังนั้นจึงได้มีการศึกษามาตรฐานความปลอดภัยรถเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พื้นที่นำร่องจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการประเมินมาตรฐานการจัดการรถทัศนจรที่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการรถทัศนจรในประเทศไทย ข้อมูลระบบการคัดเลือกใช้รถทัศนจรของบริษัทนำเที่ยว และข้อมูลการจัดการของผู้ให้บริการรถทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวิเคราะห์ โดยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการรถทัศนจรในประเทศไทยพิจารณาปัจจัยด้านความสะดวกสบายและปัจจัยด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการรถทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยองค์ประกอบเชิงยืนยัน ส่วนข้อมูลระบบการคัดเลือกใช้รถทัศนจรของบริษัทนำเที่ยว และข้อมูลการจัดการของผู้ให้บริการรถทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ให้บริการรถทัศนจร ผู้ให้บริการนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรถทัศนจรและผู้ให้บริการนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทและพนักงานขับรถ ด้านความสะดวกสบายของรถทัศนจรด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านพนักงานขับรถและด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถทัศนจรส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านความสะดวกสบายของรถทัศนจร และด้านพนักงานขับรถ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสะดวกสบายที่

เกี่ยวข้องกับตัวยานพาหนะปัจจัยด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับตัวยานพาหนะและปัจจัยด้านพนักงานขับรถ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีมาตรการหรือนโยบายในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการพัฒนาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้มีความปลอดภัยในการเดินทางมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ได้จัดทำ “คู่มือการเลือกรถพัฒนาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ” ขึ้น โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจมาประกอบการสร้างเกณฑ์การประเมิน โดยประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (1) ข้อเสนอแนะในการใช้รถพัฒนา (2) ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเลือกรถพัฒนาที่ปลอดภัย (3) เกณฑ์การประเมินรถพัฒนา (Check list) และ (4) เอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คู่มือดังกล่าวจะสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง