



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ
สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

โดย

ดร.นครินทร์ สัทธรรมนวงศ์ และคณะ

กรกฎาคม 2556

สัญญาเลขที่ RDG5550064

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ
สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

คณะผู้วิจัย	สังกัด
1. ดร.นกรินทร์ สัตถธรรมนวงศ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. รศ.ดร.ธวัชชัย เหล่าศิริหงษ์ทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3. นายทรงคนะ บุญอยู่	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ชุดโครงการศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช.-สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และขอบเขตของการศึกษาโครงการ โดยได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงแต่ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่ให้ความไว้วางใจมอบหมายให้ดำเนินการวิจัย และได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการวิจัยโครงการนี้ รวมถึงให้คำแนะนำอย่างดียิ่งตลอดมา

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในโครงการนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากหลายหน่วยงานทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ประกอบด้วย บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) การท่าอากาศยาน สายการบินกรุงเทพ (Bangkok Airway) การรถไฟแห่งประเทศไทย กรมเจ้าท่า และ บริษัท ซีทราเน เพอร์รี่ จำกัด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความเอื้อเฟื้อข้อมูล สถานที่ และสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ รวมถึงการให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งตลอดช่วงเวลาการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษานี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทยต่อไป

ผู้วิจัย

กรกฎาคม 2556

บทสรุปผู้บริหาร

1. บทนำ

จากข้อมูลปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2553 พบว่า มีนักท่องเที่ยวจากทวีปต่างๆ ของโลกเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยมากถึง 15.84 ล้านคนต่อปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) โดยส่วนหนึ่งใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ภายในประเทศ แต่ปัจจุบันคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะภายในประเทศไทยยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับสากล โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งสภาพปัญหาการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปัจจุบันว่าเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่สามารถเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกหรือไม่สามารถรับทราบข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอยู่ภายในประเทศได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
- 2.3 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทยต่อไป

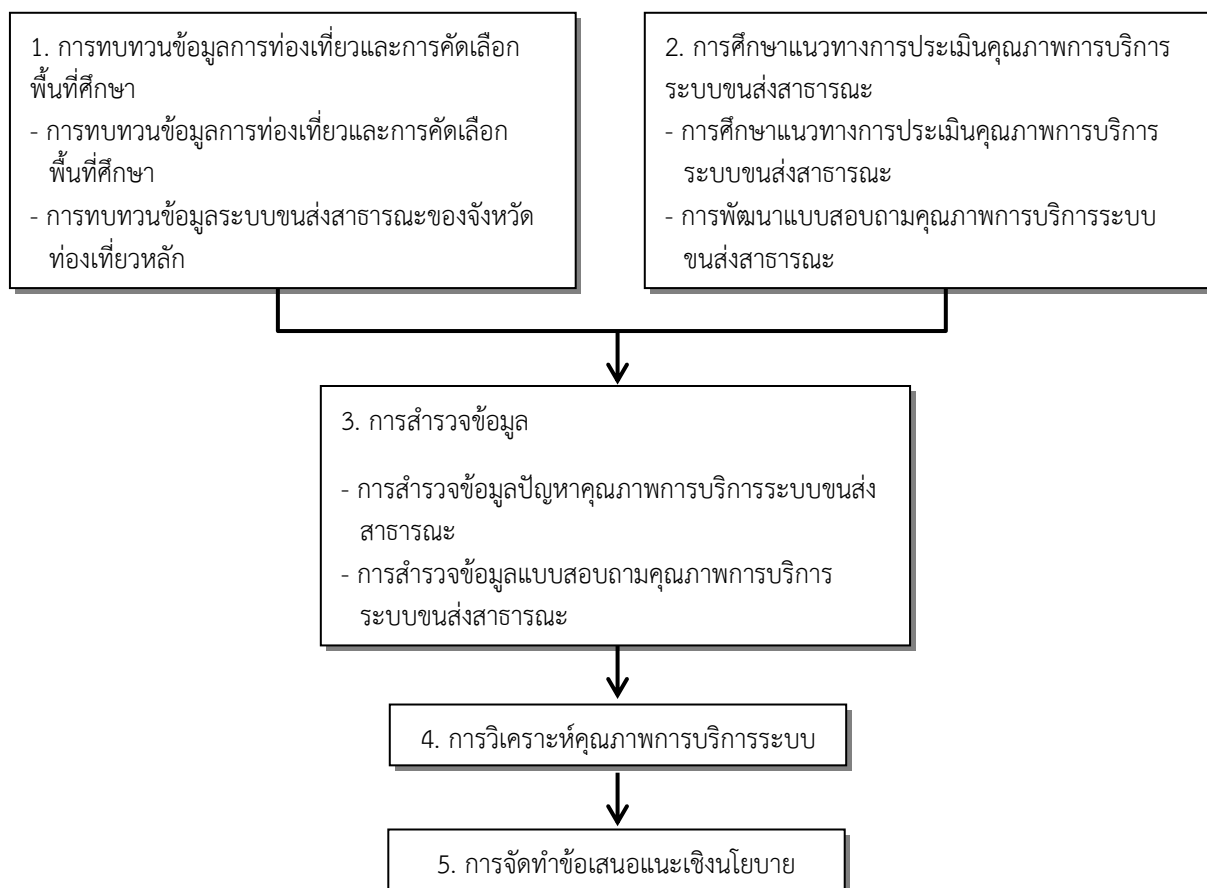
3. ขอบเขตการศึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการโครงการภายใต้การกำกับของคณะกรรมการกำกับโครงการ โดยมีขอบข่ายของงานดังนี้

- 3.1 ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
- 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ
- 3.2 สรุปรวข้อมูลเฉพาะในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง
 - 3.3 ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
 - 3.4 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแยกเป็น 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ

4. ขั้นตอนการศึกษา

เพื่อให้ “โครงการศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย” บรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยได้จัดทำขั้นตอนการศึกษาของโครงการดังแสดงไว้ในรูปที่ 1 โดยแบ่งขั้นตอนการศึกษาออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 1 ขั้นตอนการศึกษา

งานส่วนที่ 1 : การทบทวนข้อมูลการท่องเที่ยวและการคัดเลือกพื้นที่ศึกษา

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษารูปแบบการเดินทางและเส้นทางเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทย โดยทำการศึกษา สำรวจ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกในการเดินทางเชื่อมต่อกากรุงเทพมหานครไปสู่แหล่งที่ต่างๆ ในประเทศไทยที่เป็นที่นิยมสูงสุดจำนวน 4 แห่ง โดยยึดเหตุผลทางสถิติที่เหมาะสม โดยการทบทวนจากข้อมูลล่าสุด และสามารถที่จะเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะประจำทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง

งานส่วนที่ 2 : การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

คณะผู้วิจัยจะทบทวนแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อนำวิธีการที่เหมาะสมมาใช้ในการวิเคราะห์ รวมถึงจัดทำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ใช้ใน

การสำรวจข้อมูลคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการ

งานส่วนที่ 3 : การสำรวจข้อมูล

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามทัศนคติของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการในด้านคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ และดำเนินการตรวจสอบปัญหาของคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ

งานส่วนที่ 4 : การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการจัดทำข้อมูลคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย คณะผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะมาสรุปเป็นข้อมูลทางเลือกหลักในการเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดประกอบไปด้วย 5 หัวข้อหลัก ได้แก่ (1) รูปแบบในการเดินทาง (2) ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (3) ความพึงพอใจในค่าโดยสาร (4) ความพึงพอใจในระยะเวลาในการเดินทาง และ (5) ความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลของการใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทาง ซึ่งสามารถส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการของแต่ละหน่วยงานต่อไป

งานส่วนที่ 5 : การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งเพื่อตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทยต่อไป

คณะผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการตรวจสอบปัญหาของคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป

5. การวิเคราะห์

5.1 พื้นที่ศึกษา

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวสามารถสรุปได้ว่า จังหวัดที่ได้รับความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวอันดับแรก ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของการคมนาคมและการเดินทางตลอดจนเป็นศูนย์กลางของการขนส่งสาธารณะ ทั้งทางอากาศและทางบก รองลงมาเป็นจังหวัดชลบุรี ได้แก่ พัทยา และจังหวัดภูเก็ต และเชียงใหม่ ตามลำดับ โดยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตพัทยา ภูเก็ต นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นคนเอเชีย ในขณะที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมาเที่ยวเป็นอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 รองลงมาเป็นจังหวัดภูเก็ต กรุงเทพมหานคร หาดใหญ่ และพัทลุงตามลำดับ

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ตรงกับขอบเขตการวิจัยที่ได้เสนอไว้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกพื้นที่ศึกษา 4 พื้นที่ โดยกระจายตามภูมิภาค และมีรูปแบบการเดินทางที่ครอบคลุมทั้งการเดินทางทางถนน ทางราง ทางอากาศ และทางน้ำ ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร 2. เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3. จังหวัดเชียงใหม่ และ 4. เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 แหล่งที่นิยมท่องเที่ยว 6 อันดับแรก จำแนกตามสัดส่วนของสัญชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย

หน่วย: ร้อยละ

แหล่งท่องเที่ยว	รวม	เอเชีย		ยุโรป	อเมริกา	โอเชียเนีย	ตะวันออกกลาง และแอฟริกา
		อาเซียน	เอเชียอื่นๆ				
1. กรุงเทพมหานคร	70.42	17.38	53.04	16.28	6.69	3.86	2.75
2. พัทยา	79.98	12.11	67.87	10.27	5.59	2.58	1.58
3.ภูเก็ต	58.33	25.33	33.00	28.46	6.50	4.81	1.90
4. เชียงใหม่	40.75	7.68	33.07	36.05	13.47	7.60	2.13
5. หาดใหญ่	34.57	77.42	7.15	10.54	2.20	1.74	0.95
6. สุราษฎร์ธานี	29.40	5.55	23.85	45.66	12.30	8.15	4.49

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

5.2 วิธีการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การศึกษานี้ใช้วิธี Service Quality Gap Model หรือ 5 Gaps Model ในการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ โดยวิธีดังกล่าวตั้งอยู่บนสมมติฐานสำคัญที่ว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นผลมาจากความรู้สึกของผู้ใช้บริการแต่ละคน (Subjective Customer Evaluation) ที่ได้รับการบริการ ซึ่งการบริการในที่นี้จะถูกพิจารณาว่าเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ได้รับบริการ โดยประสบการณ์จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคาดหวัง ถ้าการบริการที่ส่งมอบเหมือน/หรือใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ และจะประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการที่ส่งมอบมีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก สิ่งนี้จะป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และจะประเมินว่าการบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำ ดังนั้นความแตกต่างหรือช่องว่าง (Gaps) ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ จึงสามารถใช้เป็นดัชนีชี้วัดความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี

จากแบบจำลอง Service Quality Gap คณะนักวิจัยได้แบ่งดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 (G1) ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้ให้บริการต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 2 (G2) ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการให้บริการกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 (G3) ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของพนักงานบริการต่อมาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่วนที่ 4 (G4) ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการต่อบริการที่จัดให้นักท่องเที่ยวจริง และ ส่วนที่ 5 (G5) ดัชนีชี้วัดความคาดหวังที่จะได้รับการบริการกับการบริการที่ได้รับจริง

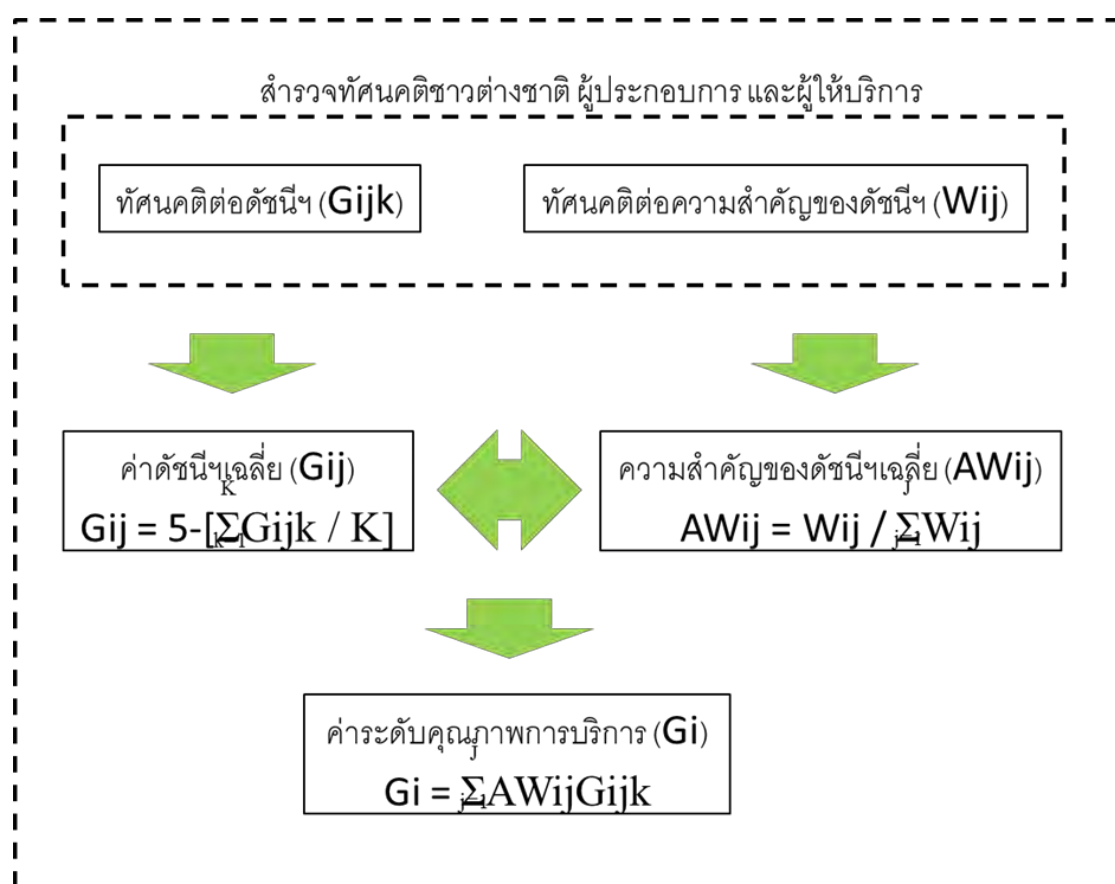
สำหรับดัชนีชี้วัดในส่วนที่ 1 และ 2 เป็นการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้บริหารระดับนโยบายของหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยวัตถุประสงค์ในส่วนนี้เพื่อศึกษาว่าผู้กำหนดนโยบายให้ความสำคัญต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในระดับใด นอกจากนั้นยังตรวจสอบถึงการกำหนดมาตรฐานการ

ให้บริการว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร และมาตรฐานที่กำหนดตั้งอยู่บนข้อเท็จจริงเพียงใด

ดัชนีส่วนที่ 3 และ 4 เป็นการตรวจสอบพนักงานระดับบริการที่เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง โดยวัตถุประสงค์ในส่วนนี้เพื่อศึกษาว่า พนักงานบริการมีความเข้าใจต่อมาตรฐานการบริการที่กำหนดโดยผู้บริหามากน้อยเพียงใด และสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานหรือไม่ นอกจากนั้นยังตรวจสอบการประชาสัมพันธ์ต่อความเข้าใจของพนักงานบริการ

ดัชนีส่วนที่ 5 เป็นการตรวจสอบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจในระดับใดต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการตรวจสอบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบริการที่ได้รับจริง

โดยขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์คุณภาพการบริการสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ขั้นตอนการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ

โดย “i” แสดงถึงดัชนีส่วนที่ i ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้มีอยู่ 5 ส่วน และ “j” แสดงถึงดัชนีกลุ่มที่ j ซึ่งมีอยู่ J กลุ่ม (ขึ้นอยู่กับดัชนีส่วนใด) และสุดท้ายคือ “k” แสดงถึงดัชนีที่ k ซึ่งมีอยู่ K ดัชนี (ขึ้นอยู่กับดัชนีส่วนใดและกลุ่มใด)

หลังจากการพัฒนาแบบสอบถาม การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการขนส่ง และผู้ให้บริการจะถูกจัดทำขึ้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องระบุถึงทัศนคติของตนเองที่มีต่อดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการแต่ละตัว (Gijk มีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน) รวมถึงความสำคัญของแต่ละ

ดัชนี $_{ij}$ (W_{ij} มีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน) โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบถามทั้งสองตัวนี้จะถูกนำไปคำนวณหาคุณภาพระดับการให้บริการในขั้นตอนต่อไป

ค่าดัชนี $_{ij}$ เฉลี่ย (G_{ij}) แสดงถึงความแตกต่าง (gap) ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้บริการระบบขนส่งคาดหวังว่าจะได้รับ (เต็ม 5 คะแนน) กับบริการที่ได้รับจริง ($\sum_{k=1}^K \frac{G_{ijk}}{K}$) โดยค่าดัชนี $_{ij}$ เฉลี่ยจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 4 คะแนน ถ้าคะแนนเท่ากับศูนย์ (0) หมายถึง ไม่มีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ถ้าคะแนนเท่ากับ 4 หมายถึง สิ่งที่ต้องการกับบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเร่งด่วน

ค่าความสำคัญของดัชนี $_{ij}$ เฉลี่ย (AW_{ij}) แสดงถึงระดับความสำคัญเฉลี่ยที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อดัชนี $_{ij}$ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะกำหนดระดับความสำคัญของดัชนี $_{ij}$ แต่ละตัวตามความคิดเห็นของตนเอง (W_{ij}) จากมีความสำคัญน้อยมาก ถึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1 – 5 ตามลำดับ แต่เมื่อนำค่าเหล่านี้มาทำเป็นค่าดัชนี $_{ij}$ เฉลี่ย จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 1

ดัชนี $_{ij}$ ตัวสุดท้ายที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ได้แก่ ระดับคุณภาพการบริการ (G_i) ซึ่งค่านี้จะถูกคำนวณจากค่าดัชนี $_{ij}$ เฉลี่ย (G_{ij}) และค่าความสำคัญของดัชนี $_{ij}$ เฉลี่ย (AW_{ij}) โดยระดับคุณภาพการบริการจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 4 ถ้า G_i เท่ากับศูนย์ (ไม่มี gap) หมายความว่า คุณภาพการบริการของส่วนที่ i ที่ถูกส่งมอบให้ผู้ใช้บริการ มีคุณภาพตรงตามที่คุณใช้บริการคาดหวังไว้ทุกอย่าง ในทางตรงกันข้าม ถ้า G_i เท่ากับสี่ หมายความว่า คุณภาพการบริการแตกต่างจากที่คุณใช้บริการคาดหวังไว้อย่างสิ้นเชิง

ในการเลือกตัวอย่างมีระเบียบวิธีวิจัยในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะของประเทศไทยโดยเป็นไปตามกรอบการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มในลักษณะของการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกตัวอย่างสามขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่หนึ่ง เลือกตัวอย่างเป็นชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี พ.ศ. 2555 และใช้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อเดินทางท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทาง ได้แก่ ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร 2. เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3. เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 4. เชียงใหม่ ขั้นตอนที่สอง เลือกตัวอย่างกำหนดตามรูปแบบของการใช้บริการขนส่งสาธารณะที่ชาวต่างชาติใช้เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ได้แก่ ทางบก คือ การเดินทางผ่านระบบโครงข่ายถนน และรถราง ทางอากาศ ได้แก่ การเดินทางผ่านการใช้บริการสายการบินนานาชาติและสายการบินในประเทศไปยังสนามบินนานาชาติและสนามบินในภูมิภาค ทางน้ำ ได้แก่ การเดินทางผ่านการใช้บริการของท่าเรือสำคัญไปยังสถานที่ท่องเที่ยว และขั้นตอนที่สาม เลือกตัวอย่างโดยกำหนดตามสัญชาติของชาวต่างชาติที่มาใช้บริการขนส่งสาธารณะโดยจำแนกเป็น ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย แต่ไม่ใช่สมาชิกอาเซียน ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชียที่เป็นสมาชิกอาเซียน ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติยุโรป ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอเมริกัน และชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอื่นๆ เช่น สัญชาติประเทศในทวีปแอฟริกา สัญชาติในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นต้น โดยตารางที่ 2 แสดงการกระจายของตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดและรูปแบบการเดินทาง

ตารางที่ 2 แสดงการกระจายของตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดและรูปแบบการเดินทาง

จังหวัด/รูปแบบการเดินทาง	กรุงเทพมหานคร	ชลบุรี (พัทยา)	เชียงใหม่	สุราษฎร์ธานี (สมุย)	รวม
ทางอากาศ					
-เครื่องบินสาธารณะ	160	0	180	40	380
ทางบก					
-รถยนต์สาธารณะ	70	100	70	70	310
-รถไฟสาธารณะ	70	0	50	80	200
ทางทะเล					
-เรือขนส่งสาธารณะ	0	200	0	110	310
รวม	300	300	300	300	1,200

6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 ปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การสำรวจปัญหาคุณภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร รวมถึงยานพาหนะที่ใช้เดินทาง โดยเน้นการสำรวจในด้านการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางเป็นหลักในแต่ละพื้นที่ศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1.1 พื้นที่ศึกษาภาคกลาง กรุงเทพมหานคร

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ปัจจุบันการเดินทางทางอากาศถือเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการสูง มีมาตรฐานสากลรองรับ โดยกรุงเทพมหานครมีท่าอากาศยาน 2 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งให้บริการการบินทั้งเส้นทางระหว่างประเทศ และภายในประเทศบางเส้นทาง และท่าอากาศยานดอนเมือง ให้บริการการบินเส้นทางภายในประเทศสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost) จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานทั้ง 2 แห่ง พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วน ตามมาตรฐานสากล

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

2.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพทั้ง 3 แห่ง พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี จากการสำรวจพบว่ามีการติดตั้งป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานี อย่างไรก็ตามป้ายที่ติดตั้งอยู่ไม่สามารถนำทางผู้โดยสารไปยังช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร รวมถึงชานชาลาได้ ผู้โดยสารที่ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้สถานีจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ แก้อั้วโดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนขัตฤกษ์ โดยเฉพาะสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง จากการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการเดินทางส่วนใหญ่แจ้งข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น และติดตั้งไว้ที่หน้าช่องจำหน่ายตั๋ว ดังนั้นหากผู้โดยสารชาวต่างชาติต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต้องทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ช่องจำหน่ายตั๋ว ซึ่งมีความไม่สะดวกเนื่องจากพนักงานที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และผู้ประกอบการมีจำนวนมาก

2.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทาง

ปัจจุบันการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเส้นทางจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่างๆ ในภูมิภาคมีหลายระดับ และมีการให้บริการของเอกชนด้วยในหลายเส้นทาง ดังนั้น การสำรวจปัญหาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางจะดำเนินการเฉพาะในภาพรวมของรถปรับอากาศชั้น 1 ที่ให้บริการจากกรุงเทพมหานครไปยังแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เมืองพัทยา และเกาะสมุย พบว่า ผู้ประกอบการเดินทางส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการดี ทั้งด้านความสะดวกของรถโดยสาร การติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำรถโดยสาร อาทิ เข็มขัดนิรภัยประจำที่นั่งผู้โดยสาร ค้อนทุบกระจก ประตูฉุกเฉิน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางบริษัทยังขาดการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถประจำทาง อาทิ คู่มือการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือการสาธิตการใช้อุปกรณ์ รวมถึงการขอความร่วมมือให้ผู้โดยสารใช้เข็มขัดนิรภัยขณะรถกำลังแล่น

สำหรับรถตู้โดยสารในเส้นทางกรุงเทพฯ-เมืองพัทยา พบว่า มีปัญหาการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการขอความร่วมมือจากผู้โดยสารในการคาดเข็มขัดนิรภัย เป็นต้น

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

3.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

กรุงเทพมหานคร มีสถานีรถไฟหัวลำโพงเป็นศูนย์กลางการเดินทางด้วยรถไฟไปยังภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ การรถไฟแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงสถานีรถไฟหัวลำโพงทั้งในด้านการบริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตามจากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง พบว่ามีปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ แก้อั้วโดยสาร และห้องน้ำ นอกความเพียงพอของห้องน้ำแล้วยังพบว่ามีปัญหาด้านความสะดวกของห้องน้ำอีกด้วย โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด และเทศกาลที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

3.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ

จากการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ พบว่า การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถไฟ

6.1.2 พื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

1.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

การเดินทางระหว่างกรุงเทพมหานครกับเมืองพัทยา นักท่องเที่ยวสามารถใช้รถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้โดยสาร โดยสามารถใช้บริการได้ที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย) สำหรับการ

เดินทางจากเมืองพัทยาไปยังกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้ที่สถานีรถโดยสารปรับอากาศ พัทยา-กรุงเทพ (บขส.) ดำเนินการบริการโดย บริษัท รถรุ่งเรือง จำกัด ซึ่งตั้งอยู่บนถนน พัทยาเหนือ จากการสำรวจพบว่าสถานีขนส่งมีการบริหารจัดการพื้นที่สถานีออกเป็นสัดส่วน ได้แก่ บริเวณอาคารผู้โดยสารซึ่งประกอบด้วย พื้นที่จอดรถโดยสาร พื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ห้องน้ำ ร้านค้า และพื้นที่สำหรับการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถโดยสารประจำทางเพื่อใช้ระบบขนส่งสาธารณะไปยังพื้นที่ต่างๆ ของเมืองพัทยา เพื่ออำนวยความสะดวก และปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามจากการสำรวจสถานีขนส่งพบว่ามีปัญหาต่างๆ ดังนี้

- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา ได้แก่ การขาดป้ายจราจรแนะนำเข้าสู่สถานีโดยสาร

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ แก้อั้วโดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดชดเชย

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง พบว่า มีการแจ้งตารางเดินรถล่วงหน้าแต่มีลักษณะชั่วคราวเป็นกระดาชติดไว้บริเวณหน้าช่องขายตั๋วโดยสาร ซึ่งควรปรับปรุงโดยการติดตั้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และเวลาการเดินทางล่วงหน้าเพื่อให้ข้อมูลการเดินทางล่วงหน้าแก่ผู้โดยสารเช่นเดียวกับการดำเนินงานในท่าอากาศยาน

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร มายัง สถานีรถไฟพัทยา ซึ่งสถานีรถไฟพัทยา ตั้งอยู่บนถนนเลียบเมืองพัทยา ใกล้พัทยาเหนือ จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพัทยาพบว่ามีปัญหาต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟพัทยา ได้แก่ ป้ายแนะนำบริเวณต่างๆ บางป้ายมีเพียงภาษาไทย ไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ

- การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง ได้แก่ ข้อมูลการแจ้งตารางการเดินทางในป้ายบางป้ายแนะนำเพียงภาษาไทยไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ

6.1.3 พื้นที่ศึกษาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ถือเป็นศูนย์กลางการบินในภาคเหนือของประเทศ ให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศ และเส้นทางบินระหว่างประเทศ จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เมื่อเดินทางมาถึงท่าอากาศยานเชียงใหม่จะใช้บริการรถเช่า TAXI สีมูฮัมหมัดสองแถว และรถบริการของโรงแรมที่พักในการเดินทาง อย่างไรก็ตามมีนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งที่มีความต้องการใช้รถโดยสารสาธารณะไปยังตัวเมืองเชียงใหม่ ดังนั้นควรดำเนินการปรับปรุงด้านการเชื่อมต่อการเดินทางกับการเดินทางรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดบริการเดินรถระยะสั้น (Shuttle Bus) ระหว่างท่าอากาศยานเชียงใหม่ไปยังจุดสำคัญของเมือง เพื่อบริการผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน เป็นต้น

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 1 (ช้างเผือก) สถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต) และสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 3 จากการสำรวจคุณภาพการบริการทั้ง 3 สถานีพบว่ามีปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบปัญหาการขาดป้ายแนะนำผังอาคาร หรือป้ายแนะนำไปยังพื้นที่ต่างๆ เช่น ช่องจำหน่ายตั๋ว ชานชาลา ร้านอาหาร เป็นต้น รวมถึงป้ายแนะนำบางป้ายมีเฉพาะภาษาไทยเท่านั้น เช่น จุดบริการประชาชนของตำรวจ และศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ เป็นต้น

- การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง พบปัญหาบางป้ายมีการให้ข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น รวมถึงมีการติดตั้งป้ายให้ข้อมูลในลักษณะกระจัดกระจาย ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารสับสน

- การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบปัญหาที่สถานีขนส่งแห่งที่ 1 และแห่งที่ 2 โดยสถานีทั้ง 2 แห่งมีเพียงการติดตั้งป้ายแนะนำเท่านั้น ซึ่งสถานีท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงมีจำนวนมาก ซึ่งควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลการเดินทางและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

สถานีรถไฟเชียงใหม่ เป็นสถานีปลายทางในเส้นทางรถไฟสายเหนือ ตั้งอยู่บนถนนเจริญเมือง จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีเชียงใหม่พบปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอซึ่งจะเกิดปัญหาในช่วงเวลาที่มีการเดินทางด้วยรถไฟสูง เช่น ช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

6.1.4 พื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย ให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศ เช่น กรุงเทพฯ-สมุย กระบี่-สมุย เชียงใหม่-สมุย และเส้นทางบินระหว่างประเทศ เช่น สิงคโปร์-สมุย จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติสมุย พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานสากล

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารรถปรับอากาศ บขส. (999) เกาะสมุย-กรุงเทพฯ พบว่า ตัวสถานีโดยสารประกอบด้วย อาคารพาณิชย์ซึ่งใช้เป็นสำนักงานและที่จำหน่ายตั๋วพื้นที่สำหรับให้ผู้โดยสารรอรถโดยสารใช้พื้นที่ร่วมกับตลาด อ.ส.2 และลานกว้างสำหรับจอดรถโดยสาร โดยมีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี จากการสำรวจพบว่าการติดตั้งป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานียังไม่มีป้ายชัดเจน และป้ายที่ติดตั้งอยู่ไม่สามารถนำทางผู้โดยสารไปยังช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารรวมถึงชานชาลาได้ ผู้โดยสารที่ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้สถานีจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน จากการสำรวจพบว่า ส่วนของพื้นที่สำหรับให้ผู้โดยสารรอรถโดยสาร ซึ่งใช้ร่วมกับตลาด อ.ส.2 นั้น ยังไม่มีการจัดรูปแบบที่เหมาะสม เก้าอี้

ผู้โดยสารที่มีอยู่ใช้เก้าอี้พลาสติกที่มีลักษณะชั่วคราว ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง และการแจ้งอัตราค่าโดยสาร จากการสำรวจพบว่าการแจ้งรายละเอียดทั้งหมดโดยใช้แผ่นกระดาษ A4 ซึ่งมีลักษณะชั่วคราว และมีขนาดเล็ก บางป้ายก็มีข้อมูลเฉพาะภาษาไทย หรือมีการแจ้งข้อมูลภาษาอังกฤษไม่ครบถ้วน ดังนั้นหากผู้โดยสารชาวต่างชาติต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต้องทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ช่องจำหน่ายตั๋วซึ่งมีความไม่สะดวกเนื่องจากพนักงานที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

- การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว จากการสำรวจพบว่า ที่สถานียังขาดการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เช่น การติดตั้งป้ายแนะนำ หรือบูธประชาสัมพันธ์

- การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาะสมุย จากการสำรวจพบว่า กำลังเจ้าหน้าที่ที่สถานียังไม่เพียงพอ

- ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน จากการสำรวจพบว่า ที่สถานีขนส่งยังขาดการดำเนินงานในส่วนนี้ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารได้ที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

การเดินทางด้วยรถไฟจากกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุยนักท่องเที่ยวสามารถไปลงที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี จากนั้นสามารถต่อรถโดยสารไปยังเกาะสมุย โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ มีรายละเอียด ดังนี้

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอซึ่งจะเกิดปัญหาในช่วงเวลาที่มีการเดินทางด้วยรถไฟสูง เช่น ช่วงวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ปัญหาการแจ้งตารางเดินทาง ระยะทาง และรายละเอียดการเดินทาง พบปัญหาบางป้ายมีการให้ข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น รวมถึงมีการติดตั้งป้ายให้ข้อมูลในลักษณะกระจัดกระจายซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารสับสน

4) คุณภาพการบริการของการเดินทางทางน้ำ

การเดินทางจากชายฝั่งทะเลจังหวัดสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุยมีการบริการเรือเฟอร์รี่โดยนักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ 2 ท่า คือ ราชาเฟอร์รี่ และซีทรานเฟอร์รี่ โดยใช้เวลาการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง และไปขึ้นฝั่งที่ท่าเรือเกาะสมุยบริเวณหาดหน้าทอน โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางน้ำ มีรายละเอียดดังนี้

4.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่ท่าเรือเฟอร์รี่

จากการสำรวจคุณภาพการของท่าเรือเฟอร์รี่ ทั้ง 4 ท่า ที่ให้บริการที่ฝั่งสุราษฎร์ธานี 2 ท่า คือ ราชาเฟอร์รี่ ซีทรานซ์เฟอร์รี่ และบนเกาะสมุย คือ ราชาเฟอร์รี่ และท่าเรือหน้าทอน พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณท่าเรือเฟอร์รี่ พบว่า ป้ายแนะนำต่างๆ ส่วนใหญ่มีสัญลักษณ์และภาษาอังกฤษกำกับ อย่างไรก็ตามบางป้ายยังมีเฉพาะข้อความภาษาไทย เช่น ป้ายประกาศ ป้ายการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน พบว่า การจัดที่นั่งรอเรือโดยสารที่สถานีไม่เพียงพอ โดยจะเกิดปัญหาในช่วงฤดูท่องเที่ยว

- ปัญหาการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบว่า ที่ท่าเรือยังขาดศูนย์ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวได้ที่ประชาสัมพันธ์ บุคลากรของบริษัททัวร์ต่างๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจเป็นข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งอาจมีรายละเอียดไม่เพียงพอ

4.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่

จากการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่ พบว่า บนเรือมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เสื้อชูชีพ แพยาง เรือเล็ก อุปกรณ์ดับเพลิง รวมถึงมีระเบียบการจัดการที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามลักษณะการให้ข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐาน อาทิ บางป้ายมีลักษณะเป็นป้ายชั่วคราว การให้ข้อมูลบางป้ายเป็นภาษาไทยอย่างเดียว บางป้ายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บางป้ายเป็นภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และมีลักษณะเก่า รวมถึงการติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด โดยเฉพาะป้ายแผนผังเรือ นอกจากนี้ยังขาดการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยโดยสารเรือ เช่น การแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การแนะนำตำแหน่ง/จุดเก็บอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนตัว เป็นต้น

ตารางที่ 3 ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีโดยสาร

สภาพปัญหา	ท่าอากาศยาน		สถานีขนส่งผู้โดยสาร		สถานีรถไฟ		ท่าเรือโดยสาร	
	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
พื้นที่ศึกษากรุงเทพมหานคร								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี		/		/		/	-	-
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี		/	/			/	-	-
3. ความสะอาดของสถานี		/	/		/		-	-
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้อั้วผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/	/		/		-	-
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/	/			/	-	-
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/		/		/	-	-
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/		/		/	-	-
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี		/		/		/	-	-
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/		/		/	-	-
พื้นที่ศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี	-	-	/			/	-	-
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี	-	-		/	/		-	-
3. ความสะอาดของสถานี	-	-		/		/	-	-
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้อั้วผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	-	-	/			/	-	-
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	-	-	/		/		-	-
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร	-	-		/		/	-	-
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	-	-		/		/	-	-
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี	-	-		/		/	-	-
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน	-	-		/		/	-	-

ตารางที่ 3 ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีโดยสาร (ต่อ)

สภาพปัญหา	ท่าอากาศยาน		สถานีขนส่งผู้โดยสาร		สถานีรถไฟ		ท่าเรือโดยสาร	
	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
พื้นที่ศึกษาจังหวัดเชียงใหม่								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี		/		/		/	-	-
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี		/	/			/	-	-
3. ความสะอาดของสถานี		/		/		/	-	-
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้วน้ำโดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/		/	/		-	-
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/	/			/	-	-
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/		/		/	-	-
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/	/			/	-	-
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี		/		/		/	-	-
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/		/		/	-	-
พื้นที่ศึกษาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี		/		/		/		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี		/	/			/	/	
3. ความสะอาดของสถานี		/		/		/		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้วน้ำโดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/	/		/		/	
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/	/		/			/
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/	/			/		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/	/			/	/	
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี		/	/			/		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/	/			/		/

ตารางที่ 4 ปัญหาคุณภาพการบริการของยานพาหนะที่ใช้เดินทาง

สภาพปัญหา	เครื่องบิน		รถโดยสาร		รถตู้โดยสาร		รถไฟ		เรือโดยสาร	
	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
พื้นที่ศึกษากรุงเทพมหานคร										
1. ความสะอาดของรถโดยสาร		/		/		/		/		/
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำรถโดยสาร		/		/		/		/		/
3. การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถประจำทาง		/	/		/		/		/	/

6.2 การวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ระบบขนส่งสาธารณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงสุดถึงต่ำสุด ได้แก่ รถไฟ เครื่องบิน รถโดยสาร รถตู้ และเรือ ตามลำดับ ความพึงพอใจดังกล่าวถูกวัดโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว กับบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง จากสมมติฐานนี้สามารถตีความได้ว่า การที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกพึงพอใจรถไฟมากกว่าเครื่องบิน ไม่ได้หมายความว่า การบริการของเครื่องบินมีมาตรฐานการบริการต่ำกว่ามาตรฐานการบริการของรถไฟ แต่หมายความว่า นักท่องเที่ยวได้รับบริการจากรถไฟใกล้เคียงกับที่คาดหวังว่าจะได้รับ แต่นักท่องเที่ยวอาจคาดหวังที่จะได้รับบริการจากเครื่องบินไว้ในระดับสูง ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง นักท่องเที่ยวจึงรู้สึกกว่ารถไฟให้ความพึงพอใจสูงกว่าเครื่องบิน สาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันจากการใช้บริการระบบขนส่งทั้งห้า สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

1) การเดินทางด้วยรถไฟ

1.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถไฟในภาพรวมเป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถไฟ แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.85			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.69	-	2.26	1.58
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	-	1.การประชาสัมพันธ์ 2.ราคาค่าโดยสาร 3.ความปลอดภัย/ สถานีระบบขนส่ง/ พนักงานบริการ	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ตารางเวลาการให้บริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.ยานพาหนะ 2.ตารางเวลาการให้บริการ 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ	-	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตัวยานพาหนะ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.ตัวยานพาหนะ 2.พนักงานบริการ/ ความปลอดภัย 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ

รถไฟที่เข้าสู่กรุงเทพฯ และจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่รถไฟที่เข้าสู่เชียงใหม่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย ตัวสถานี และการประชาสัมพันธ์ ประเด็น

ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ตัวยานพาหนะ ความเชื่อถือได้ของการบริการ และตารางเวลาการให้บริการ

1.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

มาตรฐานการบริการที่กำหนดโดยผู้บริหารของรถไฟตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสะท้อนผ่านทางคะแนนของดัชนีชี้วัดในส่วนนี้ ($G1=0.25$) ที่อยู่ในเกณฑ์สูงสุด คือ ดี ถึงดีมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก รฟท. ได้มีการทบทวนวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นประจำทุกปี นอกจากนั้น รฟท. ยังได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในการพัฒนาสถานีรถไฟเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมในหมู่ชาวต่างชาติ รวมทั้ง ททท. ยังเป็นผู้จัดอบรมการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติแก่พนักงานรถไฟ

ในส่วนความสามารถการบริการของพนักงานรถไฟ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี เท่านั้น ($G3=1.33$ และ $G4=1.40$) โดยปัญหาอยู่ที่ความเหมาะสมของงานกับตัวพนักงาน และการทำงานเป็นทีม

1.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถไฟ

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้ -เป็นระบบขนส่งที่มีต้นทุนต่ำ ก่อให้เกิดมลพิษน้อย จึงถูกส่งเสริมโดยนโยบายของรัฐ -เป็นระบบขนส่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ -ค่าโดยสารต่ำ เพราะรัฐอุดหนุน เนื่องจากเป็นระบบขนส่งที่ประชาชนที่มีรายได้ต่ำนิยมใช้ -มีบุคลากรที่มีประสบการณ์จำนวนมาก -มีความปลอดภัยสูง -เป็นระบบขนส่งที่ดำเนินการโดยรัฐ การขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐจึงทำได้สะดวก	-ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การขยายตัวจึงเป็นไปได้ช้า -ความสะดวกน้อยกว่ารถโดยสาร เพราะไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งอื่นในการเดินทางและขนส่ง -มีการบริหารจัดการค่อนข้างอนุรักษ์นิยม การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเป็นไปได้ยากกว่าระบบขนส่งอื่น -มีความเร็วต่ำกว่ารถโดยสาร -องค์กรมีขนาดใหญ่ การบริหารจัดการให้มีคุณภาพทำได้ลำบาก
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-เป็นระบบขนส่งที่ใช้เป็นตัวนำการพัฒนาระหว่างประเทศ -เป็นระบบขนส่งที่องค์กรทั้งในและระหว่างประเทศสนับสนุน เพราะมีมลพิษต่ำ ประหยัดพลังงานเมื่อเทียบกับปริมาณผู้โดยสารและสินค้าที่สามารถขนส่งได้ -ไม่มีคู่แข่ง เพราะต้องลงทุนสูงมาก -ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว รถไฟจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น	-ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การลงทุนเพื่อเพิ่มโครงข่ายจึงมักถูกจับตาจากสังคม -ไม่สามารถใช้เส้นทางร่วมกับระบบขนส่งอื่นได้ การเพิ่มความสมบูรณ์ของโครงข่ายต้องลงทุนเพิ่มเพียงอย่างเดียว -จำเป็นต้องบริหารโดยรัฐ (ถึงแม้มีการร่วมทุน แต่ผู้ดำเนินการหลักคือรัฐ) ทำให้การพัฒนาไม่มีความคล่องตัว

รถไฟเป็นระบบขนส่งที่สามารถขนคนและสินค้าได้คราวละมากๆ ทำให้ใช้พลังงานต่อหน่วยต่ำ เป็นที่นิยมของประชาชนรายได้น้อย รัฐจึงให้การสนับสนุน ราคาค่าโดยสารจึงถูก นอกจากนั้น จาก

การที่มีรัฐเป็นผู้ดำเนินการ การขอความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการจึงทำได้ไม่ยาก ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ ททท. ให้การสนับสนุน รฟท. ในการให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ทำได้ยาก การทำงานมีลำดับขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้า การปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้จะช่วยแก้ไขจุดอ่อนของคุณภาพการให้บริการของรถไฟ

2) การเดินทางด้วยเครื่องบิน

2.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของเครื่องบินในภาพรวมเป็นอันดับที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.90 เป็นรองรถไฟซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการเครื่องบินของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเครื่องบิน แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.90			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.96	-	1.89	1.86
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	-	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	1.ความปลอดภัย 2.ตัวยานพาหนะ 3.พนักงานบริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.ตารางเวลาการให้บริการ 2.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตารางเวลาการให้บริการ 3.พนักงานบริการ	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ราคาค่าโดยสาร

เครื่องบินที่เข้าสู่เชียงใหม่ และสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่เครื่องบินที่เข้าสู่กรุงเทพฯ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการบริการ และตารางเวลาการให้บริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

2.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

ถึงแม้คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเครื่องบินจะอยู่อันดับที่สอง รองจากรถไฟ แต่เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการ จากผู้บริหารของสายการบิน (บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด) พบว่า ผู้บริหารของสายการบินมีความเข้าใจต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงที่สุด คือได้คะแนน

เต็มในส่วนของการทำวิจัยและการสื่อสารกับพนักงาน ($G1=0$) และได้คะแนนสูงที่สุดเมื่อเทียบกับรูปแบบขนส่งอื่นๆ ($G2=0.13$)

แต่เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ายังขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่พนักงานมีความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงานในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก

2.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถเครื่องบิน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-การเดินทางสะดวกรวดเร็ว สามารถวางแผนการเดินทาง -ความปลอดภัยสูง -มาตรฐานการบริการสูง -ไม่มีคู่แข่งจากระบบการขนส่งอื่นในเรื่องของความสะดวกและความสะดวกสบาย -มักเป็นหน้าที่ของรัฐในการเชื่อมต่อระบบขนส่งอื่นๆ เข้าสู่สนามบิน	-ค่าโดยสารและค่าขนส่งราคาแพง นิยมในประชาชนที่มีรายได้สูง -มีความเหมาะสมในการขนส่งสินค้าบางประเภทเท่านั้น -ไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งอื่นในการเดินทางและขนส่ง -ไม่เหมาะที่จะเป็นระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวระยะไม่ไกล -มีการจำกัดการเข้าสู่ตลาดด้วยเงินลงทุน เทคโนโลยี และกฎระเบียบระหว่างประเทศ จึงมักเป็นธุรกิจผูกขาด
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มักมาพร้อมกับการพัฒนาสนามบิน -เป็นการเดินทางที่นิยมใช้ที่สุดในการเดินทางระหว่างประเทศ	-ใช้น้ำมันเป็นพลังงานขับเคลื่อน ค่าดำเนินการ และค่าบริการจึงผันผวนตามราคาน้ำมันในตลาดโลก -การสร้างสนามบินเป็นไปได้ยาก เพราะก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง จึงมักถูกต่อต้านจากประชาชนในบริเวณโดยรอบ -การให้บริการขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ

จากการวิเคราะห์ SWOT พบว่า การเดินทางทางเครื่องบินเป็นการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงกว่าการเดินทางด้วยระบบขนส่งอื่นๆ แต่มีค่าโดยสารสูงที่สุดเมื่อเทียบกับระบบขนส่งอื่นๆ และเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางในระยะไกล เช่น การเดินทางระหว่างประเทศ และการเดินทางระหว่างภูมิภาค แต่ไม่เหมาะกับผู้ที่ท่องเที่ยวตามรายทาง อย่างไรก็ตามอุปสรรคสำคัญของการเดินทางด้วยเครื่องบิน คือ ความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ และสภาพการจราจรทางอากาศที่หนาแน่น ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการ Delay ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการลดลง

3) การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ

3.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถโดยสารในภาพรวมเป็นอันดับที่ 3 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.94 เป็นรองรถไฟและเครื่องบิน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 และ 1.90 ตามลำดับ รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่แสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัตยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.94			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.75	2.02	2.06	1.87
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ความปลอดภัย 2.ราคาค่าโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์	1.ราคาค่าโดยสาร 2.สถานีรถโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์	1.การประชาสัมพันธ์ 2.สถานีรถโดยสาร 3.ราคาค่าโดยสาร	1.ความปลอดภัย 2.ราคาค่าโดยสาร 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.สถานีรถโดยสาร 2.คนขับรถโดยสาร 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.ตัวยานพาหนะ 2.พนักงานบริการ 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตัวยานพาหนะ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.พนักงานบริการ 2.คนขับรถโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์

รถโดยสารที่เข้าสู่กรุงเทพฯ และสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่รถโดยสารที่เข้าสู่พัตยาและเชียงใหม่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ตัวยานพาหนะ คนขับรถโดยสาร พนักงานบริการ และตารางเวลาการให้บริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

3.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการของรถโดยสารในส่วนของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารต้องการรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว ทั้งจากการทำวิจัยและจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงกับพนักงาน โดยได้รับคะแนนในส่วนของ “ความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ” สูงมาก ($G1=0.5$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก แต่ในส่วนของความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลับได้คะแนนน้อยลงมา ($G2=1.5$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น

ขณะที่คุณภาพการบริการของรถโดยสารในส่วนของพนักงานบริการ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น โดยพนักงานของรถโดยสารมีความเข้าใจในมาตรฐานของหน่วยงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับความสามารถยังไม่สอดคล้องกันเท่าที่ควร

จากเหตุผลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการของรถโดยสารสามารถพัฒนาขึ้นได้ โดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานบริการที่ผู้บริหารเป็นฝ่ายกำหนด กับความต้องการที่เกิดจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถโดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถให้บริการใกล้เคียงรูปแบบ Door-to-Door ที่สุด -เป็นระบบขนส่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ -สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ ได้อย่างสะดวก -มีโครงข่ายเส้นทางที่สมบูรณ์ เชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญทั้งหมด -รัฐช่วยเหลือเรื่องต้นทุนการดำเนินการ เนื่องจากมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ถ้าค่าบริการสูง	-ความปลอดภัยของการเดินทาง -การควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนมาก -ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม -ใช้พลังงานที่มีอยู่จำกัด เช่น น้ำมัน ก๊าซ ฯลฯ -ไม่สามารถกำหนดเวลาของการเดินทางได้ -ไม่สามารถขึ้นราคาได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น ผู้ประกอบการขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนา
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-การพัฒนาทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศมักใช้การขนส่งทางบก เช่น รถโดยสาร เป็นตัวนำการพัฒนา -การพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งเหล่านั้นด้วย -การพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งกิจกรรมเหล่านั้นด้วย	-ค่าบริการขึ้นอยู่กับราคาพลังงานโลก -รัฐส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งอื่น เช่น รถไฟ -การขยายตัวของรถตู้ ทั้งที่ถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย -การเพิ่มขึ้นของรถยนต์ส่วนตัว ทำให้การเดินทางโดยรถโดยสารล่าช้า การกำหนดเวลาการเดินทางที่แน่นอนไม่ได้ -เป็นระบบขนส่งที่ก่อมลพิษ และใช้พลังงานที่มีจำกัด จึงมักถูกต่อต้านการขยายตัว

รถโดยสารมีจุดแข็งในเรื่องของความสามารถในการให้บริการในลักษณะที่ใกล้เคียง Door-to-Door ที่สุดเมื่อเทียบกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ นอกจากนั้นยังได้เปรียบในเรื่องความสมบูรณ์ของโครงข่ายถนน ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวนิยมใช้รถโดยสารเพื่อการเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว และจากการที่เป็นระบบขนส่งของมวลชน ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถขึ้นราคาได้ตามใจชอบ อย่างไรก็ตาม การที่ประเทศไทยมีจำนวนรถเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จะกระทบกับการให้บริการของรถโดยสาร เนื่องจากปัญหาการจราจรติดขัด และการพึ่งพิงพลังงานจากฟอสซิลซึ่งก่อให้เกิดมลพิษ และมีราคาแพง ทำให้รัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ

4) การเดินทางด้วยเรือโดยสาร

4.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของเรือโดยสารในภาพรวมเป็นอันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.19 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเรือโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	2.19			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่		2.36		1.81
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก		1.การประชาสัมพันธ์ 2.ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.ราคาค่าโดยสาร/สถานีระบบขนส่ง		1.ราคาค่าโดยสาร 2.ประชาสัมพันธ์ฯ 3.ตารางเวลาการให้บริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก		1.ความปลอดภัย 2.พนักงานบริการ/ตารางเวลาการให้บริการ 3.ตัวยานพาหนะ		1.สถานีระบบขนส่ง/ความปลอดภัย 2.ยานพาหนะ/ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.พนักงานบริการ

เรือโดยสารที่เข้าสู่เกาะสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่เรือโดยสารที่เข้าสู่พัทยามีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความปลอดภัย ตัวยานพาหนะ และพนักงานบริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

4.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

ผู้บริหารของเรือโดยสารให้ความสำคัญกับการทำวิจัยและการสื่อสารกับพนักงาน (G1=0.88) เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมาตรฐานที่กำหนดมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G2=0.5)

แต่เมื่อพิจารณาที่พนักงานบริการ พบว่า พนักงานของเรือโดยสารมีความสามารถปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น ซึ่งปัญหาหลักจะอยู่ที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน (ได้คะแนนในส่วนของการแรงจูงใจในการทำงานต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น) และมีปัญหาในเรื่องของความเหมาะสมของตำแหน่งงาน

จากการที่เรือโดยสารได้รับความพึงพอใจจากชาวต่างชาติต่ำที่สุด น่าจะมีสาเหตุหลักมาจากพนักงานบริการ การพัฒนาสามารถทำได้โดยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการกำหนดหน้าที่ให้กับพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถ

4.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเรือโดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-เป็นระบบขนส่งที่ไม่มีคู่แข่งในการเดินทางและขนส่งข้ามแม่น้ำหรือระหว่างเกาะ -สามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้ -การขนส่งทางน้ำมีต้นทุนต่ำ เพราะสามารถขนส่งทั้งคนและสินค้าได้ครั้งละมาก ๆ -ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ผูกพันกับน้ำมาอย่างยาวนาน การท่องเที่ยวทางน้ำจึงเป็นที่นิยมในหมู่ชาวต่างชาติ	-ความปลอดภัย -ความเร็วต่ำ -มักเป็นธุรกิจผูกขาด การพัฒนาจึงเป็นไปได้ช้า -ไม่สามารถให้บริการตลอดทั้งวันได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัยและต้นทุนของการดำเนินการ -ความสามารถในการเดินเรือในแม่น้ำขึ้นกับระดับน้ำ
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-ประเทศไทยมีชื่อเสียงระดับโลกในเรื่องของความสะดวกสบายของทะเลและชายหาด -รัฐให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก การเดินทางโดยเรือสามารถเกาะกระแสการพัฒนา	-ทั่วโลกให้ความสนใจกับสภาพธรรมชาติใต้ท้องทะเล -การให้บริการขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ -ความแปรปรวนของธรรมชาติทำให้แม่น้ำขึ้นเงิน เป็นอุปสรรคกับการเดินเรือ

เรือโดยสารมีศักยภาพสูงที่จะพัฒนาเพื่อรองรับการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ และมีเกาะและชายหาดที่สวยงาม แต่ประเด็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ความปลอดภัยและมาตรฐานของเรือ ควรได้รับการพัฒนาให้มากกว่านี้

5) การเดินทางด้วยรถตู้โดยสาร

5.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถตู้ในภาพรวมเป็นอันดับที่ 4 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.04 เป็นรองรถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสาร ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85, 1.90, และ 1.94 ตามลำดับ รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถตู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถตู้ แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	2.04			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	-	2.04	-	-
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	-	1.ราคาค่าโดยสาร 2.ประชาสัมพันธ์ฯ/ ความเชื่อถือได้ของ การให้บริการ 3.ตารางเวลาการ ให้บริการ	-	-
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	-	1.ความปลอดภัย 2.พนักงานบริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	-

ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ตารางเวลาการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความปลอดภัย พนักงานบริการ และตัวยานพาหนะ

5.2) SWOT Analysis

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถตู้โดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถให้บริการใกล้เคียงรูปแบบ Door-to-Door ที่สุด -เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางทางบก เช่น รถโดยสาร และรถไฟ รถตู้โดยสารเป็นรูปแบบที่สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางทางบกด้วยกัน เช่น รถโดยสาร รถไฟ -สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ ได้อย่างสะดวก -มีโครงข่ายเส้นทางที่สมบูรณ์ในระยะทางไม่เกิน 300 กิโลเมตร ทำให้สามารถใช้เป็นรูปแบบการเดินทางย่อยได้เป็นอย่างดี และเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญทั้งหมด	-ความปลอดภัยของการเดินทาง -การควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนมาก -ใช้พลังงานที่มีอยู่จำกัด เช่น น้ำมัน ก๊าซ ฯลฯ -มีผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือ รถตู้ป้ายดำ ให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบการให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัยยาก
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-เป็นรูปแบบการเดินทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงพื้นที่ต่างๆ ได้ดีกว่ารูปแบบการเดินทางทางบกอื่นๆ เช่น รถโดยสาร และรถไฟ ดังนั้น จึงสามารถพัฒนาเป็นโครงข่ายการเดินทางย่อยในระยะทางสั้นๆ ได้ดีกว่า -การพัฒนาาระบบขนส่งอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งเหล่านั้นด้วย -การพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งกิจกรรมเหล่านั้นด้วย	-ค่าบริการขึ้นอยู่กับราคาพลังงานโลก -มีรถตู้ที่ไม่ได้รับใบอนุญาตหรือรถตู้ป้ายดำให้บริการ โดยรถตู้ดังกล่าวไม่มีการตรวจสอบการให้บริการ ค่าโดยสาร และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และเกิดปัญหาอุบัติเหตุ

6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยได้นำผลจากการทบทวนนโยบายและแผนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบการเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบด้วย แผนงาน/โครงการ/มาตรการ โดยข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการศึกษานี้จะมีลักษณะเป็นแผนงานย่อยสำหรับแต่ละพื้นที่ศึกษา ที่ช่วยเสริมแผนงานภาครัฐ ซึ่งได้ผ่านขั้นตอนการกลั่นกรองและบางแผนได้รับงบประมาณแล้ว ประกอบด้วย 18 โครงการ งบประมาณรวม 195.9 ล้านบาท สามารถจำแนกตามรูปแบบการเดินทางที่ศึกษา ดังนี้

1. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 9 โครงการ งบประมาณ 117 ล้านบาท
 2. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ จำนวน 6 โครงการ งบประมาณ 50.9 ล้านบาท
 3. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ จำนวน 2 โครงการ งบประมาณ 25 ล้านบาท
 4. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน จำนวน 1 โครงการ งบประมาณ 3 ล้านบาท
- รายละเอียดของแผนงาน/โครงการ/มาตรการ แสดงในตารางที่ 15 – ตารางที่ 18

ตารางที่ 15 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงานรับผิดชอบ
1) แผนงานยกระดับความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ			
1.1) โครงการยกระดับความปลอดภัยของตัวรถโดยสารสาธารณะบนเส้นทางหลักจากกรุงเทพมหานครไปแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา	2557-2561	10.0	กรมการขนส่งทางบก
2) แผนงานพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ			
2.1) โครงการพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ	2557-2558	50.0	กรมการขนส่งทางบก
3) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน			
3.1) โครงการศึกษาออกแบบ ก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสาร เกาะสมุย	2557-2558	10.0	กรมการขนส่งทางบก
3.2) โครงการปรับปรุงระบบป้ายบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร	2557	2.5 (จัดจักร 2.0) (เอกมัย 0.5)	กรมการขนส่งทางบก/ หน่วยงานท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของสถานีขนส่ง
3.3) โครงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร	2557-2558	2.0 (จัดจักร 1.5) (เอกมัย 0.5)	กรมการขนส่งทางบก/ หน่วยงานท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของสถานีขนส่ง
3.4) โครงการศึกษาและพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทาง	2557-2558	20.0	กรมการขนส่งทางบก/ หน่วยงานท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของสถานีขนส่ง
4) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว			
4.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	2557-2561	10.0	กรมการขนส่งทางบก/ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย/ ภาคเอกชน
5) แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน			
5.1) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษา	2557-2561	5.0	กรมการขนส่งทางบก ร่วมกับ ผู้ประกอบการ เดินรถ
6) มาตรการด้านกฎหมาย			
6.1) มาตรการบังคับใช้การจำกัดความเร็ว (Speed Management) อย่างเป็นรูปธรรม และการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด	2557-2561	7.5	กรมการขนส่งทางบก/ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ร่วมกับ ผู้ประกอบการเดินรถ

ตารางที่ 16 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงานรับผิดชอบ
1) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน			
1.1) แผนงานการปรับปรุงความปลอดภัยบริเวณสถานี	2557	4.2 (หัวลำโพง 2.0) (เชียงใหม่ 1.0) (สุราษฎร์ธานี 1.0) (พัทยา 0.2)	การรถไฟแห่งประเทศไทย
1.2) โครงการศึกษาและพัฒนาสถานีรถไฟให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทาง	2557-2558	15.0	การรถไฟแห่งประเทศไทย
1.3) โครงการปรับปรุงระบบป้ายบริเวณสถานีรถไฟ	2557-2558	7.2 (หัวลำโพง 5.0) (เชียงใหม่ 1.0) (สุราษฎร์ธานี 1.0) (พัทยา 0.2)	การรถไฟแห่งประเทศไทย
1.4) โครงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	2557-2558	9.5 (หัวลำโพง 5.0) (เชียงใหม่ 2.0) (สุราษฎร์ธานี 2.0) (พัทยา 0.5)	การรถไฟแห่งประเทศไทย
2) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว			
2.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	2557-2561	10.0	การรถไฟแห่งประเทศไทย ร่วมกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย/ ภาคเอกชน
3) แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน			
3.1) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษา	2557-2561	5.0	การรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 17 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงานรับผิดชอบ
1) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว			
1.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	2557-2561	10.0	กรมเจ้าท่า/ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย/ ภาคเอกชน
2) มาตรการบังคับใช้กฎหมาย			
2.1) โครงการตรวจเรือท่องเที่ยว	2557-2561	15.0	กรมเจ้าท่า

ตารางที่ 18 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงานรับผิดชอบ
1) แผนงานเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างท่าอากาศยานกับเมือง			
1.1) โครงการเดินรถ Shuttle-Bus เชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานกับเมือง (ท่าอากาศยานเชียงใหม่และท่าอากาศยานสมุย)	2557-2561	3.0 (ต่อปี) (เชียงใหม่ 2.0 ต่อปี) (สมุย 1.0 ต่อปี)	การทำอากาศยาน

บทคัดย่อ

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

จากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า รถไฟ เครื่องบิน รถโดยสาร เรือ และรถตุ้ 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 นอกจากนั้นจะเกี่ยวกับตารางเวลาการบริการ 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 oversea 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 oversea 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 oversea 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 oversea tourists the most satisfaction; while road 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 oversea 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 oversea 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 oversea 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.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อ	ม
Abstract	ย
สารบัญ	ล
สารบัญรูป	ศ
สารบัญตาราง	ห
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	2
2.1 การท่องเที่ยวกับการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย	2
2.2 ภาพรวมการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ	18
2.3 แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	56
2.4 การทบทวนวิธีการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	73
2.5 การทบทวนนโยบายและแผนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	90
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	140
3.1 ขั้นตอนการศึกษา	140
3.2 รายงานผลการศึกษา	142
บทที่ 4 ผลการศึกษา	144
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	144
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	179
4.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	184
4.4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติและการวิเคราะห์ SWOT	232
บทที่ 5 การอภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ	243
5.1 ปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	243
5.2 การวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	251
5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	260

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	280
ภาคผนวก	
ก ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางไว้ กิจกรรมที่ดำเนินงานแล้ว และผลที่ได้รับตลอดโครงการ	282
ข แบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	285
ค แบบสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารหน่วยงานผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ	291
ง แบบสำรวจความคิดเห็นพนักงานบริการขนส่งสาธารณะแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ	295

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1-1	ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี ค.ศ. 2020
2.1-2	อัตราการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวโลก ปี ค.ศ. 2004-2011
2.1-3	อัตราการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวโลกจำแนกตามภูมิภาค เปรียบเทียบ ค.ศ. 2010/2009 และ 2011/2010
2.1-4	การพยากรณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศของโลก ในปี ค.ศ. 2030
2.1-5	จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย พ.ศ. 2554
2.1-6	อัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย รายเดือน พ.ศ. 2554
2.1-7	จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554
2.1-8	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย รายเดือน พ.ศ. 2551-2554
2.1-9	อัตราการเปลี่ยนแปลงของการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติเปรียบเทียบ โลกและประเทศไทย ค.ศ. 2007-2011
2.1-10	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทยจำแนกตามภูมิภาคที่สำคัญ (พ.ศ. 2554-2555)
2.1-11	จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวตลาดหลักของประเทศไทย พ.ศ. 2554
2.1-12	จำนวนนักท่องเที่ยว 10 ตลาดแรก และสัดส่วนนักท่องเที่ยว 10 ตลาดแรก ค.ศ. 2007-2011
2.1-13	รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง พ.ศ. 2550-2554
2.1-14	รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2554
2.2-1	เส้นทางรถไฟสายตะวันออกและสถานีรถไฟในพื้นที่ศึกษา
2.2-2	เส้นทางรถไฟสายเหนือและสถานีรถไฟในพื้นที่ศึกษา
2.2-3	เส้นทางรถไฟสายใต้และสถานีรถไฟในพื้นที่ศึกษา
2.2-4	ท่าเรือและเส้นทางการเดินเรือไปยังเกาะสมุย
2.2-5	โครงข่ายถนนบนเกาะสมุย
2.2-6	รถสองแถวที่ให้บริการบนเกาะสมุย
2.2-7	ท่าเรือและเส้นทางการเดินเรือไปยังเกาะสมุย
2.2-8	ลักษณะของเรือที่ให้บริการ
2.3-1	โครงสร้างการศึกษาคุณภาพการให้บริการโดย Service-Quality Gap
2.3-2	ไดอะแกรมแสดงผลของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
2.3-3	ไดอะแกรมยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพการบริการ
2.3-4	โครงสร้างของการรับรู้และจดจำ
2.3-5	Casual Diagram
2.3-6	Triangular Fuzzy Numbers

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
2.3-7 แนวคิดของความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง	69
2.4-1 โครงสร้างของการรับรู้และจดจำ	73
2.4-2 โครงสร้างของแบบจำลอง Service Quality Gap	75
2.4-3 ขั้นตอนการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ	89
3.1-1 ขั้นตอนการศึกษา	140
4.1-1 แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	145
4.1-2 แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอากาศยานดอนเมือง	146
4.1-3 แสดงปัญหาความความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)	148
4.1-4 แสดงปัญหาความความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย)	149
4.1-5 แสดงตัวอย่างความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (บรมราชชนนี)	150
4.1-6 แสดงปัญหาความสะอาดบริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย)	151
4.1-7 แสดงปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานบริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)	151
4.1-8 แสดงปัญหาการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทางบริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)	152
4.1-9 แสดงปัญหาการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทางบริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย)	153
4.1-10 แสดงตัวอย่างรูปแบบการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทางระบบ 2 ภาษา ที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (บรมราชชนนี)	154
4.1-11 แสดงตัวอย่างอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำรถโดยสารประจำทาง ม.4 (ก) VIP ของบริษัท ขนส่ง จำกัด	155
4.1-12 แสดงปัญหาความเพียงพอของเก้าอี้โดยสารที่สถานีหัวลำโพง	156
4.1-13 แสดงปัญหาความเพียงพอของห้องน้ำที่สถานีหัวลำโพง	157
4.1-14 แสดงปัญหาการขาดป้ายจราจรแนะนำเข้าสู่สถานีโดยสาร	159
4.1-15 แสดงปัญหาเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง	160
4.1-16 แสดงปัญหาการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	160
4.1-17 บริเวณช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารไม่ป้ายมีภาษาอังกฤษกำกับ	161
4.1-18 แสดงปัญหาการให้ข้อมูลในป้ายเวลาการเดินทางเพียงภาษาไทยไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ	162
4.1-19 แสดงระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการที่ทำอากาศยานเชียงใหม่	163
4.1-20 แสดงปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่ แห่งที่ 1 (ช้างเผือก)	165

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1-1 การเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวในภูมิภาคต่างๆ พ.ศ. 2538 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563	5
2.1-2 การประมาณการเพิ่มของประชากรในประเทศต่างๆ	6
2.1-3 ประมาณการอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ	7
2.1-4 จำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศไทยรายไตรมาส พ.ศ. 2554-2555	12
2.1-5 แหล่งที่นิยมท่องเที่ยว 6 อันดับแรก จำแนกตามสัดส่วนของสัญชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย	18
2.2-1 ตารางเวลาของรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่งกรุงเทพฯ ไปยัง สถานีพัทยา	19
2.2-2 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีหัวลำโพง ไปยัง สถานีพัทยา	20
2.2-3 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ไปยังจังหวัดเชียงใหม่	21
2.2-4 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปยังสถานีเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	23
2.2-5 ตารางเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุย	25
2.2-6 การเดินทางด้วยเครื่องบินจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสมุย	26
2.2-7 การเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพง ไปยังสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี	28
2.2-8 แสดงตารางเดินเรือจากสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุย	30
2.2-9 ตารางเวลาของรถโดยสารประจำทางจากสถานีพัทยา ไปยังสถานีขนส่งกรุงเทพฯ	31
2.2-10 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางจากท่าพัทยา จังหวัดชลบุรี ไปยังสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดตราด	32
2.2-11 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางจากท่าพัทยา จังหวัดชลบุรี ไปยังสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดระยอง	32
2.2-12 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีพัทยา ไปยังสถานีหัวลำโพง	33
2.2-13 ตารางเดินเรือโดยสาร พัทยา – เกาะล้าน (ท่าหน้าบ้าน และ ท่าหาดตาแหวน)	34
2.2-14 การให้บริการรถโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่	36
2.2-15 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 1)	37
2.2-16 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 2)	38
2.2-17 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 3)	38
2.2-18 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 4)	41
2.2-19 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : ประเทศไทย - ปลายทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) ของรถมาตรฐาน 1 (ข) (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1)	43
2.2-20 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว - ปลายทาง : ประเทศไทย) ของรถมาตรฐาน 1 (ข) (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1)	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.2-21 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : ประเทศไทย - ปลายทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) ของรณมาตรฐาน 2 (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 2)	44
2.2-22 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว - ปลายทาง : ประเทศไทย) ของรณมาตรฐาน 2 (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 2)	44
2.2-23 รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการไปยังกรุงเทพฯ (สถานีขนส่งหมอชิตใหม่)	45
2.2-24 สายการบินขาออกต้นทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่	46
2.2-25 สายการบินขาเข้าปลายทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่	48
2.2-26 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปยังสถานีเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	51
2.2-27 ตารางเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางเส้นทางรอบเกาะสมุย	53
2.3-1 ตัวอย่าง Direct/Indirect Matrix	64
2.3-2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ	67
2.3-3 เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ	69
2.4-1 จำนวนและสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามสัญชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง พ.ศ. 2553-2554	81
2.4-2 จำนวนและสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามสัญชาติและรูปแบบการเดินทาง พ.ศ. 2554	83
2.4-3 แสดงการกระจายของตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดและรูปแบบการเดินทาง	86
2.4-4 จำนวนตัวอย่างของการศึกษาและร้อยละของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
2.5-1 แผนปฏิบัติการของกรมการขนส่งทางบก	91
2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า	93
2.5-3 แผนปฏิบัติการของกรมการบินพลเรือน	99
2.5-4 แผนปฏิบัติการของกรมทางหลวง	101
2.5-5 แผนปฏิบัติการของกรมทางหลวงชนบท	103
2.5-6 แผนปฏิบัติการของการรถไฟแห่งประเทศไทย	105
2.5-7 แผนปฏิบัติการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย	109
2.5-8 แผนปฏิบัติการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	110
2.5-9 แผนปฏิบัติการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	111
2.5-10 แผนปฏิบัติการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	112
2.5-11 แผนปฏิบัติการของบริษัท ขนส่ง จำกัด	113
2.5-12 แผนปฏิบัติการของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	114
2.5-13 แผนปฏิบัติการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	115
2.5-14 แผนปฏิบัติการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	116
2.5-15 แผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.5-16 แผนปฏิบัติการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร	119
2.5-17 แผนปฏิบัติการของสถาบันการบินพลเรือน	123
2.5-18 ความต้องการใช้งบประมาณของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2563	124
2.5-19 แสดงแผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมขนส่ง (Action Plan)	125
2.5-20 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.1	129
2.5-21 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.2	130
2.5-22 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.4	131
2.5-23 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.5	132
2.5-24 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.6	132
2.5-25 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 2.1	134
2.5-26 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 2.2	134
2.5-27 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 2.3	134
2.5-28 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 2.4	135
2.5-29 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.1	135
2.5-30 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.2	136
2.5-31 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.3	137
2.5-32 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.4	138
3.2-1 แผนการดำเนินโครงการ	143
4.1-1 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ	148
4.1-2 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทาง	154
4.1-3 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	156
4.1-4 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ	158
4.1-5 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา	159
4.1-6 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพัทยา	161
4.1-7 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่	164
4.1-8 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟเชียงใหม่	169
4.1-9 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาะสมุย	170
4.1-10 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี	172
4.1-11 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่ท่าเรือเฟอร์รี่	174
4.1-12 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่	177
4.3-1 คุณภาพการให้บริการของรถโดยสาร: การบริหารจัดการของผู้บริหาร	189
4.3-2 คุณภาพการให้บริการของรถโดยสาร: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์	190

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.3-3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟ: การบริหารจัดการของผู้บริหาร	191
4.3-4 คุณภาพการให้บริการของรถไฟ: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์	192
4.3-5 คุณภาพการให้บริการของเครื่องบิน: การบริหารจัดการของผู้บริหาร	193
4.3-6 คุณภาพการให้บริการของเครื่องบิน: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์	194
4.3-7 คุณภาพการให้บริการของเรือโดยสาร: การบริหารจัดการของผู้บริหาร	195
4.3-8 คุณภาพการให้บริการของเรือโดยสาร: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์	196
4.3-9 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถาม แยกตามสถานที่และระบบขนส่ง	197
4.3-10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในกรุงเทพฯ	198
4.3-11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในกรุงเทพฯ	200
4.3-12 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในกรุงเทพฯ	202
4.3-13 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในพัทยา	204
4.3-14 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือในพัทยา	206
4.3-15 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในเชียงใหม่	208
4.3-16 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในเชียงใหม่	210
4.3-17 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในเชียงใหม่	212
4.3-18 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในเกาะสมุย	214
4.3-19 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในเกาะสมุย	216
4.3-20 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในเกาะสมุย	218
4.3-21 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือในเกาะสมุย	220
4.3-22 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสาร	222
4.3-23 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟ	224
4.3-24 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือ	226
4.3-25 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบิน	228
4.3-26 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถตู้	230
4.4-1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ	232
4.4-2 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถโดยสาร	234
4.4-3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถไฟ แยกตามพื้นที่สำรวจ	235
4.4-4 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถไฟ	236
4.4-5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเครื่องบิน แยกตามพื้นที่สำรวจ	237
4.4-6 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเครื่องบิน	238

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.4-7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเรือโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ	239
4.4-8 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเรือโดยสาร	240
4.4-9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถตู้โดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ	241
4.4-10 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถตู้โดยสาร	242
5.1-1 ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีโดยสาร	248
5.1-2 ปัญหาคุณภาพการบริการของยานพาหนะที่ใช้เดินทาง	250
5.2-1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถไฟ แยกตามพื้นที่สำรวจ	251
5.2-2 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถไฟ	252
5.2-3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเครื่องบิน แยกตามพื้นที่สำรวจ	253
5.2-4 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเครื่องบิน	254
5.2-5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ	255
5.2-6 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถโดยสาร	256
5.2-7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเรือโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ	257
5.2-8 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเรือโดยสาร	258
5.2-9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถตู้ แยกตามพื้นที่สำรวจ	259
5.2-10 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถตู้โดยสาร	260
5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ	262
5.3-2 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ	270
5.3-3 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ	275
5.3-4 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน	278
ภาคผนวก ก ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางไว้ กิจกรรมที่ดำเนินงานแล้ว และผลที่ได้รับตลอดโครงการ	281

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากข้อมูลปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2553 พบว่า มีนักท่องเที่ยวจากทวีปต่างๆ ของโลกเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยมากถึง 15.84 ล้านคนต่อปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) โดยส่วนหนึ่งใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ภายในประเทศ แต่ปัจจุบันคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะภายในประเทศไทยยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับสากล โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งสภาพปัญหาการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปัจจุบันว่าเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่สามารถเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกหรือไม่สามารถรับทราบข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอยู่ภายในประเทศได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
- 1.2.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
- 1.2.3 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทยต่อไป

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการโครงการภายใต้การกำกับของคณะกรรมการกำกับโครงการ โดยมีขอบข่ายของงานดังนี้

- 1.3.1 ทำการศึกษาคูณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ
- 1.3.2 สสำรวจข้อมูลเฉพาะในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง
- 1.3.3 ทำการศึกษาคูณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
- 1.3.4 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแยกเป็น 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 การท่องเที่ยวกับการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย

2.1.1 ภาพรวมของการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาถึงนิยามของการท่องเที่ยวตามนิยามของ UNWTO กำหนดการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสามประการ คือ ประการที่หนึ่ง การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ประการที่สอง การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และประการที่สาม การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ นักท่องเที่ยวสามารถก่อให้เกิดการกระจายและการหมุนของเงินในระบบเศรษฐกิจภายในประเทศทั้งจากการใช้จ่ายของบุคคลจากการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic tourism) หรือการใช้จ่ายเงินตราต่างประเทศของชาวต่างประเทศผ่านการท่องเที่ยวในประเทศ (In bound tourism) โดยนักท่องเที่ยวดังกล่าวสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านการใช้จ่ายในส่วนของคุณค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าธรรมเนียมการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ค่าซื้อของฝากของที่ระลึก และอื่นๆ โดยเป็นการเพิ่มมูลค่าของเงิน (Multiplied effect) และเพิ่มการหมุนเวียนของเงินในระบบเศรษฐกิจและการกระจายรายได้ไปสู่ส่วนภูมิภาคของการท่องเที่ยวเชิงท้องถิ่น ตลอดจนเป็นการสร้างงานและพัฒนาอาชีพของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการบริการซึ่งมีลักษณะจำเพาะหลายประการที่แตกต่างจากการผลิตและการขายสินค้า ได้แก่ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อขายเกิดขึ้น การบริการไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ การผลิตและการอุปโภคบริโภคเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ตลอดจนการบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของและมีความไม่คงที่ เนื่องจากการให้บริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1985; Lennon 2008)

ดังนั้นการท่องเที่ยวในฐานะของการบริการจึงมีรูปแบบที่แตกต่างจากการผลิตสินค้าและบริการโดยทั่วไปเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ แต่การท่องเที่ยวเป็นการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันโดยคำนึงถึงความใกล้ชิดระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงยากที่จะผ่านคนกลางในกระบวนการการอุปโภคบริโภคบริการจากการท่องเที่ยวในภาพรวมซึ่งคำนึงถึงความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

การให้บริการการท่องเที่ยวและส่วนเกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว (Tourism and Travel-related Services) เป็นหนึ่งในนิยามการบริการที่กำหนดโดยองค์การการค้าโลก (UN World Trade Organization) ภายใต้การให้บริการที่จำแนกเป็นสี่รูปแบบ (Modes of Services Supply) ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การให้บริการข้ามพรมแดนประเทศ (Cross Border Supply) คือ การบริการที่ผู้ให้บริการอยู่คนละที่กับผู้รับบริการ รูปแบบที่ 2 การบริโภคข้ามพรมแดน (Consumption Aboard) คือ การที่ผู้รับบริการเดินทางไปใช้บริการในประเทศของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นรูปแบบของการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวยังจุดหมายปลายทาง รูปแบบที่ 3 การตั้งสำนักงาน (Commercial Presence) คือ การที่ผู้ให้บริการเดินทางไปเปิดสำนักงานตัวแทนหรือตั้งสาขาเพื่อให้บริการในประเทศของผู้รับบริการ โดยมีการเคลื่อนย้ายเงินทุนไปเพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และองค์ประกอบจำเป็นสำหรับการแข่งขันเพื่อให้บริการในประเทศเป้าหมาย และรูปแบบที่ 4 การเคลื่อนย้ายบุคลากร (Movement of Natural Persons) คือ การที่ผู้ให้บริการเดินทางไปใน

ประเทศผู้รับบริการ เป็นการส่งออกนักวิชาชีพแขนงต่างๆ ไปยังต่างประเทศ โดยขอบเขตที่ชัดเจนของสาขาบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวตามคํานิยามของ UN Provision Central Product Classification (CPC) นิยามการท่องเที่ยวประกอบด้วย โรงแรมและร้านอาหาร ตัวแทนนำเที่ยวและผู้ประกอบการนำเที่ยว บริการมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในสาขาของการบริการ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของหลายๆ ประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของการไหลเข้าของเงินตราต่างประเทศและเป็นแหล่งการจ้างงานที่สำคัญ จากรายงานข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO World Tourism Barometer) ในปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกไม่ต่ำกว่า 940 ล้านคน ในขณะที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมายังภูมิภาคอาเซียนในปี พ.ศ. 2553 เป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 73 ล้านคน (ASEAN Secretariat 2010)

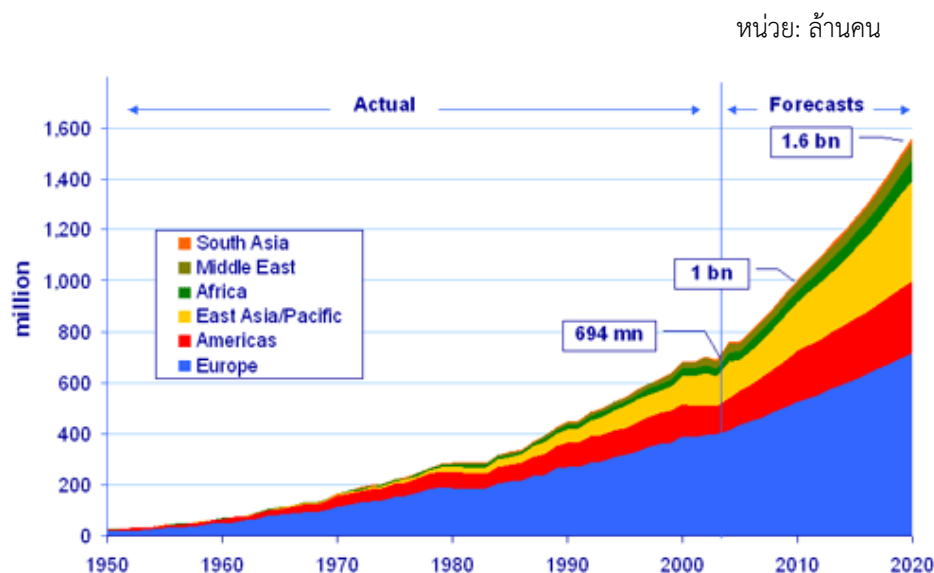
2.1.2 สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2.1.2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของโลก

จากสถิติข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวของ UNWTO พบว่าอัตราการเติบโตเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวทั่วโลกในปี 2548-2554 จะอยู่ที่ระดับร้อยละ 5.5 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการเติบโตในปี พ.ศ. 2550 พบว่าต่ำกว่าประมาณครึ่งหนึ่ง และมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเฉลี่ย 800 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ย 856,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้การเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการชะลอตัวลงตามภาวะการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค สำหรับประเทศไทยนั้น เหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย อุทกภัยและความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดจนภาวะความไม่สงบทางการเมืองจากการขัดแย้งกันทางความคิดและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งภาวะการแข่งขันที่รุนแรงจากแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ของประเทศเวียดนาม จีน และอินเดีย ตลอดจนการสร้างสินค้าทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ฮองกง เกาหลี เป็นตัวแปรหลักที่ทำให้การท่องเที่ยวของไทยอยู่ในภาวะคงที่ในปี 2548-2554 โดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าไทยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 15 ล้านคน อันเป็นผลจากความพยายามในการกระตุ้นตลาดและการเร่งฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบภัยอย่างเร่งด่วนของภาครัฐบาลและเอกชนที่ทำให้การท่องเที่ยวของไทยกระทบกระเทือนจากภาวะวิกฤตรอบด้านไม่มากนัก

เมื่อพิจารณาแนวโน้มการเดินทางและการท่องเที่ยวโลกปี พ.ศ. 2493 ถึง 2554 จากรูปที่ 2.1-1 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับภาวะเศรษฐกิจโลก กล่าวคือ ภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่แต่ละบุคคลจะตัดสินใจในการเดินทางและการท่องเที่ยว เนื่องจากในปีที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงในปีดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ และจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวในส่วนของภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิกที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและอเมริกา และพบว่าอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวในกลุ่มดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2550 เติบโตในอัตราคงที่และไม่สูงมากนัก และเมื่อพิจารณาการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2555-2563 จากรูปที่ 2.1-1 พบว่าการประมาณการของจำนวนนักท่องเที่ยวในอนาคต มีความสอดคล้องกับอัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวในอดีตกล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวของโลกที่คาดว่าจะมีอัตราการเติบโตสูง คือ นักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิก รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและนักท่องเที่ยวชาวยุโรปตามลำดับ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตารางที่ 2.1-1 เมื่อเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวโดยวิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาดและอัตราการเติบโตเฉลี่ยเปรียบเทียบปี พ.ศ. 2538 และการคาดการณ์ในปี พ.ศ. 2563 โดยมีปีฐาน คือ พ.ศ. 2538 และปี พ.ศ. 2553 เป็นปีที่ใช้เป็นสถิติกำหนดอัตราการเติบโต พบว่าอัตราการเติบโตเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวทั่วโลกคิดเป็นร้อยละ 4.1 และมีนักท่องเที่ยวประมาณไม่ต่ำกว่า 1,561 ล้านคน หรือประมาณเป็น 1.6 พันล้านคน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอัตราการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ คือ นักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิก ตะวันออกกลาง และเอเชียใต้ ที่มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 6.5 6.7 และ 6.2 ตามลำดับ และมีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 25.4 4.4 และ 1.2 ตามลำดับใน ปี พ.ศ. 2563 เมื่อคิดปี พ.ศ. 2538 เป็นปีฐานที่มีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 14.4 2.2 และ 0.7 ตามลำดับ ซึ่งการเติบโตของส่วนแบ่งการตลาดกว่ากึ่งหนึ่งแสดงให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มดังกล่าวจะเป็นนักท่องเที่ยวที่สมควรพิจารณาการเจริญเติบโตและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าว อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวโลกแสดงโดยรูปที่ 2.1-3 สอดคล้องกับตารางที่ 2.1-1 โดยภูมิภาคที่มีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ เอเชียและแปซิฟิก



ที่มา: UN World Tourism Organization

รูปที่ 2.1-1 ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี ค.ศ. 2020

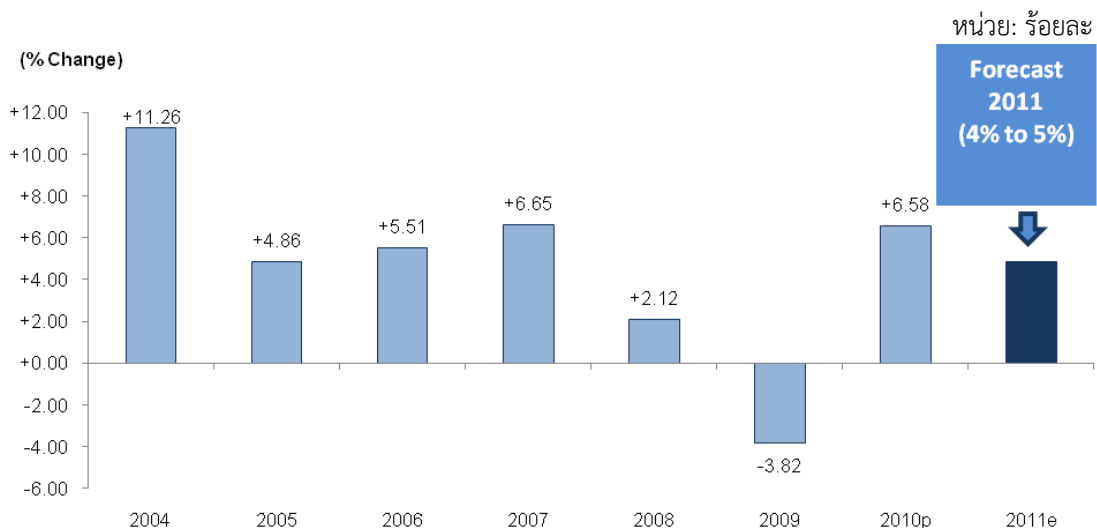
ตารางที่ 2.1-1 การเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวในภูมิภาคต่างๆ พ.ศ. 2538 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563

ภูมิภาค	ปีฐาน (ล้านคน)	คาดการณ์ (ล้านคน)		ส่วนแบ่งการตลาด (%)		ค่าเฉลี่ยการเติบโต (%)
	2538	2553	2563	2538	2563	2538-2563 (%)
ทั่วโลก	565	1,006	1,561	100	100	4.1
เอเชียตะวันออก และแปซิฟิก	81	195	397	14.4	25.4	6.5
ตะวันออกกลาง	14	36	69	2.2	4.4	6.7
เอเชียใต้	4	11	19	0.7	1.2	6.2
ยุโรป	336	527	717	59.8	45.9	3.1
อเมริกา	110	190	282	19.3	18.1	3.8
แอฟริกา	20	47	77	3.6	5	5.5
ไทย*	6	14.5	-	-	-	ปีละ 3-6

* รวบรวมจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

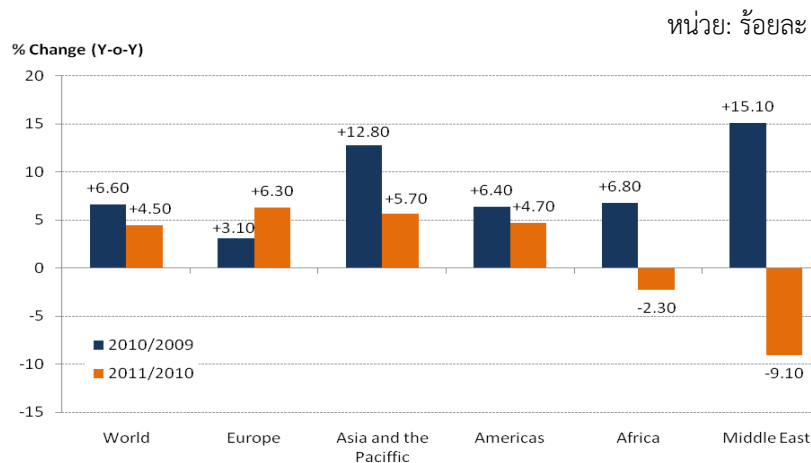
ที่มา: Tourism 2020 Vision และ UN World Tourism Organization

เมื่อพิจารณาการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2554 จากรูปที่ 2.1-2 พบว่า การเดินทางของนักท่องเที่ยวโลกมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2553 โดยในภาพรวมมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 671 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2553 29 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2553 หรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่มีการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นจากเดิม 122 ประเทศ เป็น 150 ประเทศ ซึ่งในจำนวนดังกล่าว 57 ประเทศรวมประเทศไทย มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ หรือเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 10 โดยแนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศโดยรวมของโลกในปี พ.ศ. 2554 จะขยายตัวประมาณร้อยละ 4-5 และสำหรับปี พ.ศ. 2555 คาดว่านักท่องเที่ยวจะมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ลดลง โดยคาดว่าจะมีการขยายตัวไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 3-4



ที่มา: World Tourism Organization (UNWTO)

รูปที่ 2.1-2 อัตราการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวโลก ปี ค.ศ. 2004-2011



ที่มา: World Tourism Organization (UNWTO)

รูปที่ 2.1-3 อัตราการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวโลกจำแนกตามภูมิภาค เปรียบเทียบ ค.ศ. 2010/2009 และ 2011/2010

ตารางที่ 2.1-2 การประมาณการเพิ่มของประชากรในประเทศต่างๆ

อัตราการเพิ่ม (%)	2553-58	2558-2563	2563-68
สหรัฐอเมริกา	0.90	0.82	0.71
สหราชอาณาจักร	0.52	0.49	0.46
ฝรั่งเศส	0.40	0.32	0.26
เยอรมนี	-0.17	-0.23	-0.29
ญี่ปุ่น	-0.19	-0.34	-0.47
จีน	0.61	0.50	0.31
บราซิล	0.75	0.60	0.45
อินเดีย	1.27	1.10	0.92
รัสเซีย	-0.34	-0.38	-0.46
ฮ่องกง	0.91	0.80	0.68
สิงคโปร์	0.90	0.63	0.54
เกาหลีใต้	0.27	0.13	0.00
ไทย	0.52	0.43	0.33
มาเลเซีย	1.47	1.27	1.07
โลก	1.11	1.00	0.86

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ตารางที่ 2.1-3 ประมาณการอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ

หน่วย: ร้อยละ

ประเทศ	พ.ศ.					
	2524-33	2534-44	2545-50	2551-52	2553-57	2558-68
สหรัฐอเมริกา	3.27	3.08	2.65	-0.82	2.05	2.10
อังกฤษ	2.66	2.44	2.65	-1.69	1.80	1.90
เยอรมนี	2.34	2.03	1.16	-2.16	1.00	1.10
ญี่ปุ่น	3.95	1.16	1.81	-3.42	1.15	1.10
จีน	9.35	10.25	10.32	7.78	8.40	8.50
บราซิล	1.67	2.45	3.46	1.89	3.15	4.30
อินเดีย	5.87	5.47	7.95	5.91	6.80	7.60
รัสเซีย	na	-2.83	6.74	-0.19	5.40	7.00
เกาหลีใต้	8.74	5.97	4.83	0.90	3.70	4.50
สิงคโปร์	7.36	6.83	6.64	-4.42	3.90	3.80
มาเลเซีย	5.93	6.62	5.90	0.57	4.00	4.50
โลก	2.85	2.67	3.33	0.65	2.92	3.61

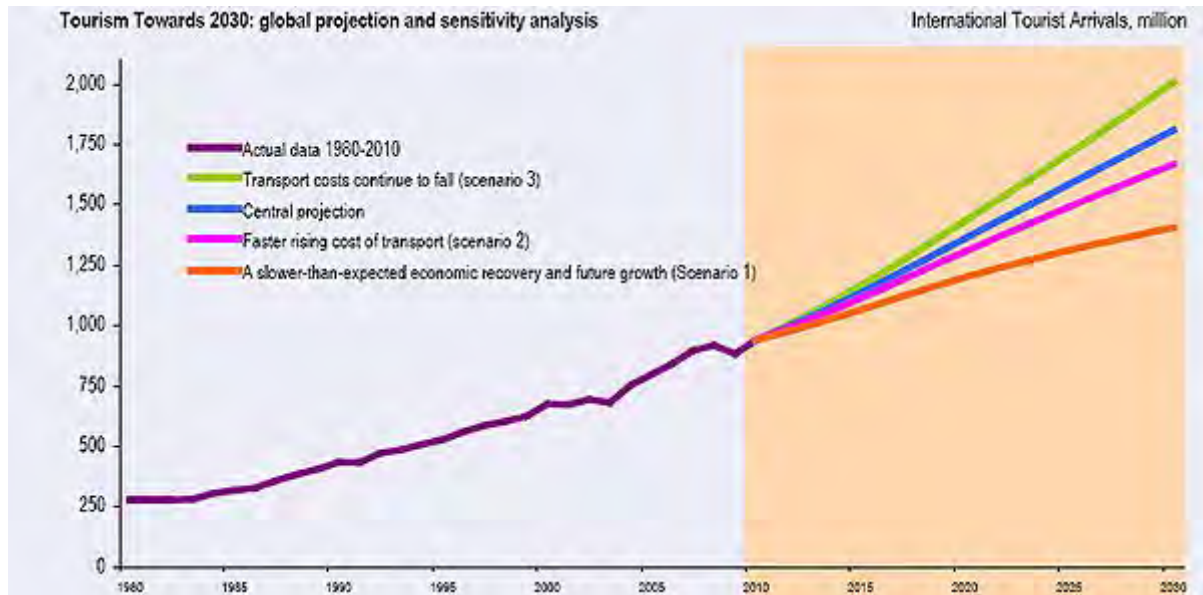
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงการพยากรณ์การท่องเที่ยวยระหว่างประเทศของโลก ในปี ค.ศ. 2030 จากรูปที่ 2.1-4 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะยังคงเติบโตต่อไปแต่ลดระดับลงจากร้อยละ 4.2 ต่อปี ระหว่าง ค.ศ. 1980-2020 เป็นร้อยละ 3.3 ต่อปี ระหว่าง ค.ศ. 2010-2030 เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญสามประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง การเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ต่ำลงขณะที่เศรษฐกิจอัมตัม ประการที่สอง ความยืดหยุ่นของการเดินทางท่องเที่ยวต่อ GDP ต่ำลง และ ประการที่สาม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเปลี่ยนจากลดลงเป็นเพิ่มขึ้นผลจากต้นทุนค่าน้ำมันในการขนส่งและเดินทางเพิ่มมากขึ้น การคาดการณ์การท่องเที่ยวในปี ค.ศ. 2030 แสดงให้เห็นว่ายังคงมีศักยภาพขยายตัวต่อไปในทศวรรษหน้า โดยแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ จะได้ประโยชน์จากแนวโน้มและโอกาสที่เกิดขึ้น หากมีการกำหนดนโยบายและเงื่อนไขที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก การตลาดและทรัพยากรบุคคล พร้อมกับที่มีโอกาสที่มีความท้าทายเกิดขึ้นในการเพิ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคม และลดผลกระทบเชิงลบ โดยรูปแบบการเติบโตในระยะยาวจะเป็นแบบปานกลางมีความยั่งยืนและเป็นองค์รวม

จากการคาดการณ์ของ UNWTO ถึงโอกาสและความท้าทายของการท่องเที่ยวโลกที่จะเกิดขึ้นในอนาคตสามารถสรุปได้ คือ ประการที่หนึ่ง การท่องเที่ยวจะเป็นเครื่องมือที่ทรงอำนาจในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งลดความยากจนในหลายประเทศจากการสร้างงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และรายได้จากการส่งออก ประการที่สอง บทบาทของการท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปเนื่องจากการกำหนดเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ศักยภาพนี้จำเป็นต้องสร้างและยกระดับการรับรู้ และทำให้การท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญในวาระทางการเมือง ประการที่สาม ความยั่งยืนทางสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม มีความสำคัญมากขึ้นสำหรับการท่องเที่ยว โดยเน้นเรื่องการพึ่งพาพลังงาน การปรับตัวและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เศรษฐกิจสีเขียว การจัดการพื้นที่แออัด และการบริหารความเสี่ยง และประการที่สี่ ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงง่ายเนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้น มีความต้องการสูงขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับอายุ การย้ายถิ่นและความหลากหลายของโครงสร้าง

ครอบครัว การเปลี่ยนแปลงค่านิยม และวิถีชีวิตจากเศรษฐกิจเชิงบริการสู่เศรษฐกิจเชิงประสบการณ์ และ
 ประการสุดท้าย การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในแง่ของการสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เหมาะสม เช่น นวัตกรรม
 ความหลากหลายของสินค้า ตลาดและกลุ่มลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด
 และการส่งเสริมสินค้า การวิจัย การประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล คุณภาพ เป็นต้น

หน่วย: ล้านคน



ที่มา: World Tourism Organization (UNWTO)

รูปที่ 2.1-4 การพยากรณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศของโลก ในปี ค.ศ. 2030

2.1.2.2 การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย

ทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเนื่องจากหากไม่มีสินค้าทางการท่องเที่ยวหรือ ขาดคุณภาพในทรัพยากรการท่องเที่ยวแล้วการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะชะงักลง โดย ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยไม่จำกัดเฉพาะสิ่งที่มีอยู่ตาม ธรรมชาติ แต่รวมถึงสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นและหลักฐานทางโบราณคดีหรือร่องรอยของสิ่งมีชีวิตในยุคต่างๆ ซึ่ง มนุษย์สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและประกอบกิจกรรมนันทนาการอันนำมาซึ่งความ พึงพอใจและสามารถตอบสนองต่ออรรถประโยชน์ของมนุษย์ได้ โดยทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบ หนึ่งของระบบการท่องเที่ยวนอกเหนือไปจากบริการการท่องเที่ยวและตลาดการท่องเที่ยวโดยสามารถ วิเคราะห์ผลกระทบของการที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางยังท้องที่ได้ คือ

ประการที่หนึ่ง เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจและกระตุ้นให้ นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะเดินทางมายังท้องที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้นสามารถสร้างอาชีพและรายได้แก่ ประชาชนในท้องถิ่นนอกจากนี้รัฐบาลเองก็สามารถเก็บภาษีอากรจากการค้าและภาษีเงินได้ ทำายสุดเงินจำนวน นั้นนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม เพราะรัฐบาลนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศแล้ว ยังเป็นเงิน ส่วนที่นำไปช่วยชดเชยสมภาวะการณ์ขาดดุลการค้ากับต่างประเทศอีกด้วย

ประการที่สอง ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตและทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กล่าวคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวอุดมสมบูรณ์จะมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นเพราะสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่นของตนส่งผลทำให้ประชาชนสามารถผ่อนคลายจากภาวะจำเจหรือความตึงเครียดจากการประกอบกิจการส่งผลให้ในระยะยาวมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ และที่สำคัญคือในระยะสั้นการที่ผู้คนมีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวย่อมมีรายได้และสามารถซื้อหาสินค้า อุปโภคบริโภคและบริการต่างๆ ให้กับตนเองได้ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและทำให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้นไปด้วย

ประการที่สาม ทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นยังมีส่วนช่วยเปิดโลกทัศน์ให้กับประชาชนด้วย เพราะสถานที่ท่องเที่ยวเปรียบได้กับห้องปฏิบัติการที่ผู้คนโดยเฉพาะเยาวชนสามารถเรียนรู้ได้จากของจริง เช่น เด็กนักเรียนที่เรียนรู้เกี่ยวกับพืชและสัตว์ในห้องเรียน หากได้มีโอกาสไปสัมผัสผืนป่าได้เรียนรู้จากของจริงได้เห็นต้นไม้และสัตว์ชนิดต่างๆ ในป่าจริงๆ ตลอดจนสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับของคนทั่วโลก ย่อมจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของคนในพื้นที่ เช่น ประเทศไทยมักได้รับคำชมจากชาวต่างประเทศเสมอว่าเป็นประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวสวยงาม น่าสนใจ หลากหลาย ซึ่งสร้างความภาคภูมิใจมาสู่คนไทยทุกคน

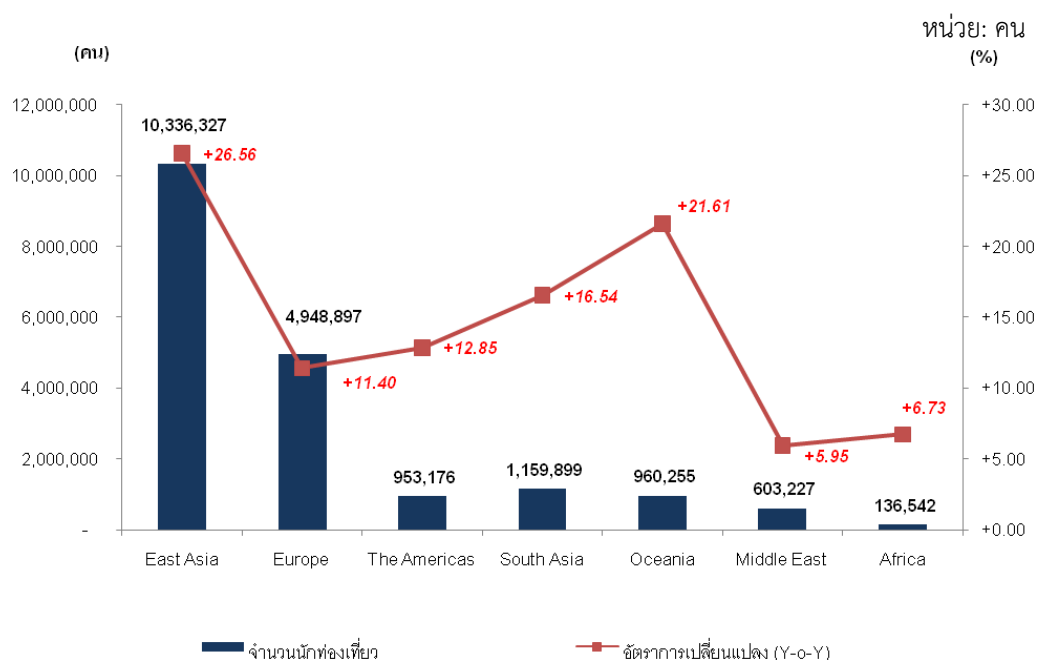
และประการที่สี่ ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถสะท้อนให้เห็นคุณค่าของภูมิปัญญาบรรพชน ทรัพยากรการท่องเที่ยว จำนวนมากได้สะท้อนให้เห็นภูมิปัญญาของบรรพชนที่ล้ำลึก เป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำรงชีวิตของคนในรุ่นปัจจุบัน เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แสดงถึงการมีวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม อันประณีตงดงาม เป็นต้น นอกจากนี้แล้วทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถก่อให้เกิดการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ไม่สูญหายไป หากมีการนำไปใช้ก็จะมีการจัดการและใช้อย่างระมัดระวัง มีการบริโภคทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึกโดยคำนึงถึงอนุชนคนรุ่นต่อไปด้วย

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งของโลกที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวหลากหลายประเภท ตั้งแต่ความงามหรือความโดดเด่นทางธรรมชาติทั้งทางบกและชายฝั่งทะเล ความวิจิตรและทรงคุณค่าของศิลปะและวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตของชุมชนชนบทที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเองในแต่ละท้องถิ่นที่ก่อปรกกับอุปนิสัยของคนไทยที่เอื้อเฟื้อและเป็นมิตรไมตรี ส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสายตาของโลก และเมื่อวิเคราะห์บทบาทของรัฐบาลในการสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการพัฒนาการท่องเที่ยวเริ่มตั้งแต่ก่อนแผนการพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 1 ในปี พ.ศ. 2503 โดยการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านการร่วมมือของภาคเอกชนจากปี พ.ศ. 2503 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 81,340 คน สามารถนำรายได้ให้แก่ประเทศจำนวน 196 ล้านบาท จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทยรวม 7.22 ล้านคน สามารถนำรายได้ให้แก่ประเทศไทย 2.2 แสนล้านบาท

ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มเป็น 14.46 ล้านคน มีรายได้ สูงถึง 5.4 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2553 มี จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มสูงขึ้นเป็น 15.93 ล้านคน และรายได้เข้าประเทศเพิ่มสูงขึ้นเป็น 12.63 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทย 19.098 ล้านคน โดยเพิ่มมากขึ้นจากปี พ.ศ. 2553 คิดเป็น 3,161,923 คน หรือร้อยละ 19.84 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศที่มีอัตราการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูงหรือกลุ่มประเทศเศรษฐกิจใหม่ ได้แก่ ประเทศจีน อินเดีย และรัสเซีย ที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของการเดินทางและการ

ท่องเที่ยวที่สำคัญ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูง ส่วนหนึ่งสืบเนื่องจากการดำเนินมาตรการหรือแผนงานเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

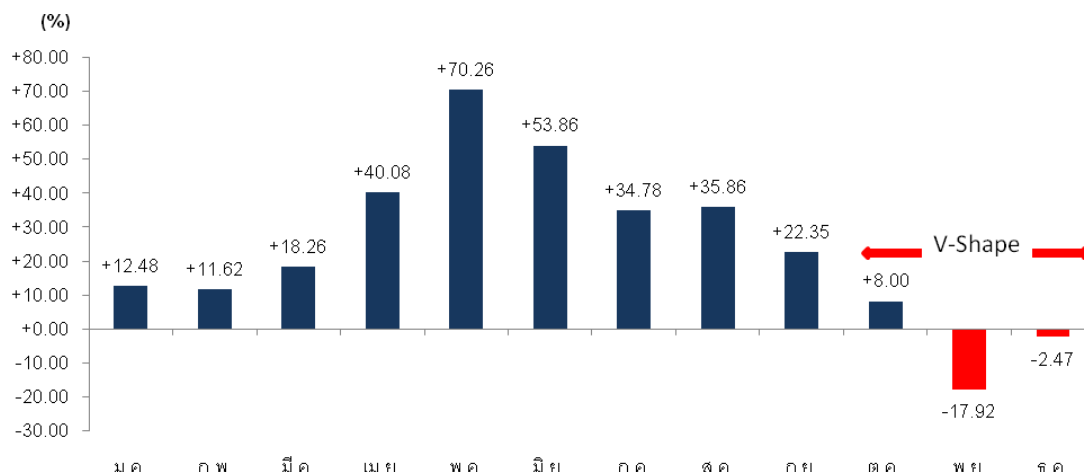
ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทยจากรูปที่ 2.1-5 และตารางที่ 2.1-4 พบว่าในปี พ.ศ. 2554 ชาวเอเชียเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงที่สุด คือ 10,336,327 คน มีอัตราการเติบโตร้อยละ 26.56 รองลงมาเป็นชาวยุโรป มีนักท่องเที่ยวจำนวน 4,948,897 คน มีอัตราการเติบโตร้อยละ 11.40 และเมื่อพิจารณานักท่องเที่ยวเป็นรายเดือนจากรูปที่ 2.1-6 พบว่านักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวสูงกว่ากันในช่วงระยะเวลาเดียวกันในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมา นับจากปี พ.ศ. 2551 และลดลงในช่วงเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม จากผลกระทบของอุทกภัยภายในประเทศ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถสรุปได้จากรูปที่ 2.1-6 และ 2.1-7 การวิเคราะห์แนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศไทยปี พ.ศ. 2550-2554 พบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2550-2552 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจทั่วโลกและปัญหาการเมืองภายในประเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2552-2554 จำนวนนักท่องเที่ยวจึงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับรูปที่ 2.1-8 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย รายเดือน พ.ศ. 2551-2554 โดยช่วงที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากคือ พฤษภาคมถึงสิงหาคม ของแต่ละปี



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-5 จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย พ.ศ. 2554

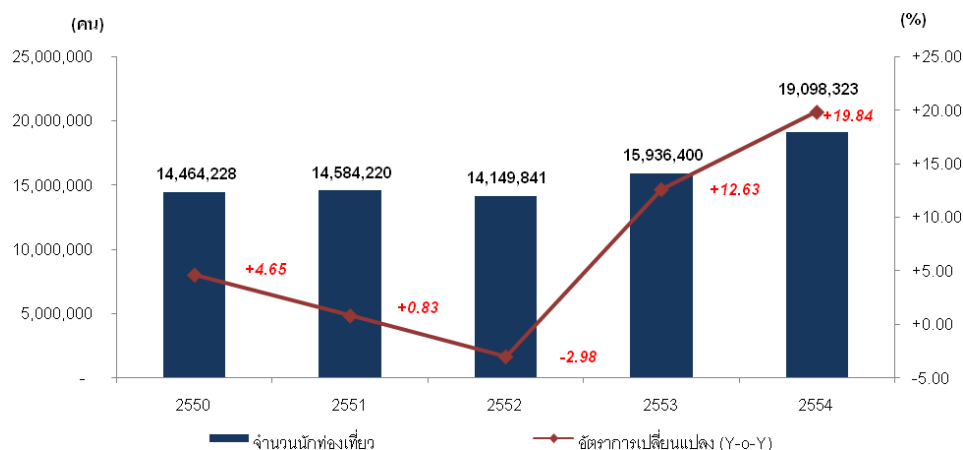
หน่วย: ร้อยละ



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

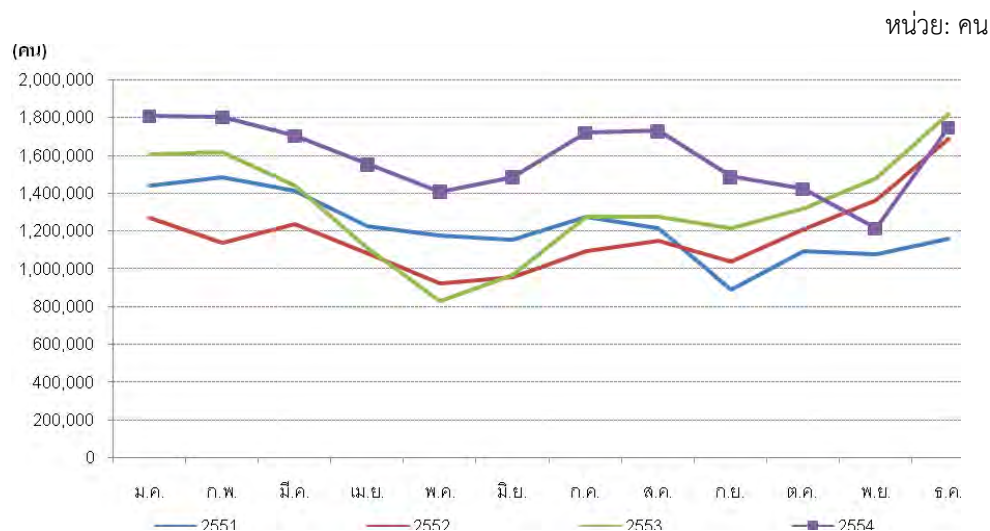
รูปที่ 2.1-6 อัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย รายเดือน พ.ศ. 2554

หน่วย: คนและร้อยละ



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-7 จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-8 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทย รายเดือน พ.ศ. 2551-2554

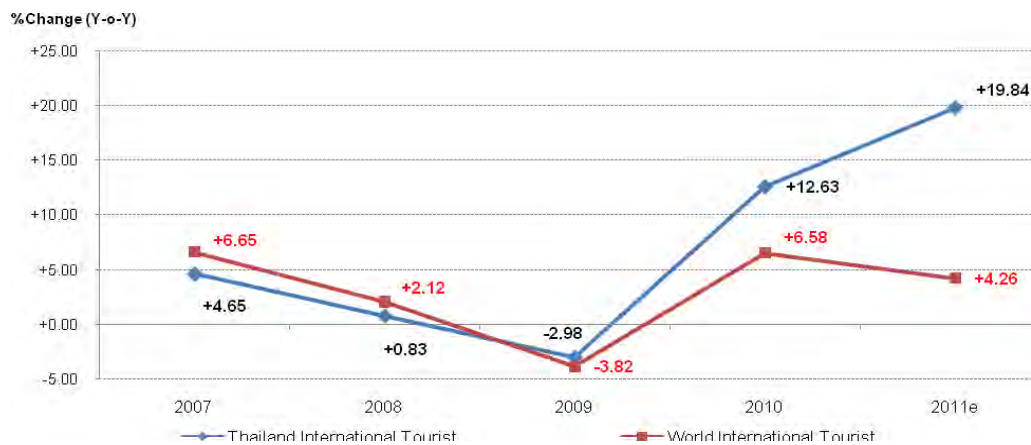
ตารางที่ 2.1-4 จำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศไทยรายไตรมาส พ.ศ. 2554-2555

หน่วย: ล้านคน

ภูมิภาค	2554				2555				รวม	
	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	2554	2555
อาเซียน	1.28	1.46	1.41	1.36	1.36	1.31	1.40	1.55	5.51	5.62
ยุโรป	1.79	0.88	0.96	1.31	1.66	1.01	1.08	1.41	4.94	5.16
เอเชียตะวันออก	1.31	1.13	1.38	1.04	1.32	1.08	1.32	1.23	4.86	4.95
อื่น ๆ	0.93	0.97	0.98	0.52	0.84	1.10	1.05	1.07	3.40	4.06
รวมทั้งหมด	5.31	4.44	4.73	4.23	5.18	4.50	4.85	5.26	18.71	19.79

ที่มา: สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงของการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเปรียบเทียบกับโลกและประเทศไทย ค.ศ. 2007-2011 จากรูปที่ 2.1-9 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวต่างประเทศเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวของประเทศอื่นๆ ที่ท่องเที่ยวมีอัตราการเปลี่ยนแปลงใกล้เคียงกัน โดยมีแนวโน้มลดลงในปี ค.ศ. 2007-2009 และเพิ่มขึ้นในปี ค.ศ. 2009-2011 โดยคนไทยตัดสินใจไปท่องเที่ยวต่างประเทศอื่นในอัตราการเปลี่ยนแปลงที่มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ และจากรูปที่ 2.1-10 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทยจำแนกตามภูมิภาคที่สำคัญพบว่านักท่องเที่ยวจากอาเซียนและยุโรปเป็นตลาดสำคัญของประเทศไทยโดยมีการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2554



ที่มา: World Tourism Organization และ กรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-9 อัตราการเปลี่ยนแปลงของการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเปรียบเทียบกับโลก และประเทศไทย ค.ศ. 2007-2011

หน่วย: ล้านคน

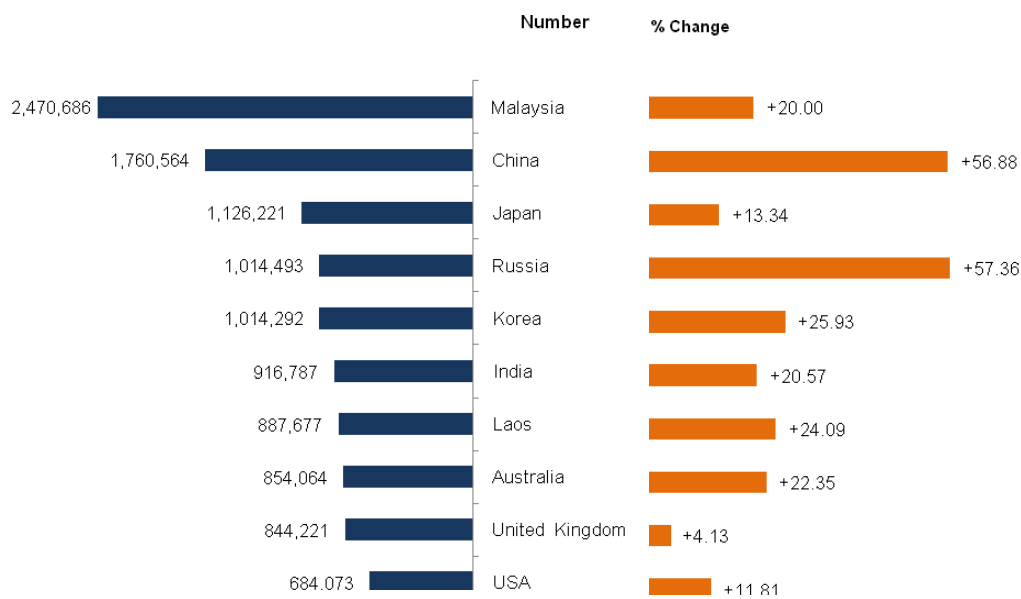


ที่มา: สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

รูปที่ 2.1-10 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทยจำแนกตามภูมิภาคที่สำคัญ (พ.ศ. 2554-2555)

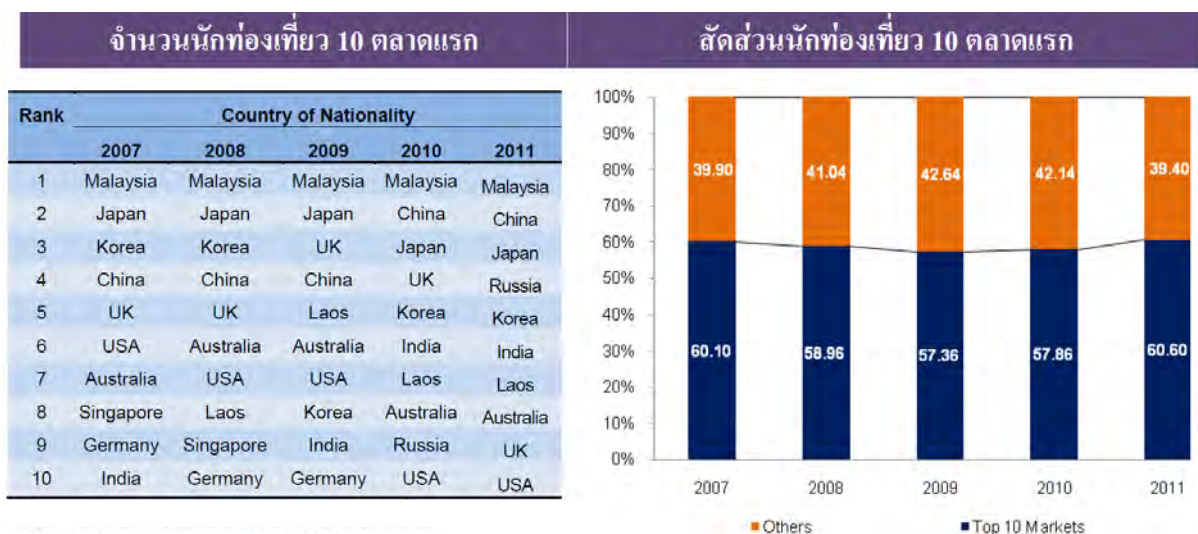
เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2554 จำแนกตามสัญชาติ จากรูปที่ 2.1-11 และ 2.1-12 พบว่าประเทศมาเลเซีย จีน ญี่ปุ่น และรัสเซีย มาเที่ยวประเทศไทยเป็นลำดับแรก และมีจำนวนนักท่องเที่ยวคิดเป็นจำนวนกว่ากึ่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวทั้งหมดโดยประเทศจีนและรัสเซียมีอัตราการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.58 และ 57.36 ตามลำดับ

หน่วย: คนและร้อยละ



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-11 จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยวตลาดหลักของประเทศไทย พ.ศ. 2554



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-12 จำนวนนักท่องเที่ยว 10 ตลาดแรก และสัดส่วนนักท่องเที่ยว 10 ตลาดแรก ค.ศ. 2007-2011

เมื่อพิจารณารายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง พ.ศ. 2550-2554 และรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2554 จากรูปที่ 2.1-13 และ 2.1-14 ตามลำดับ พบว่ารายได้จากนักท่องเที่ยวมีอัตราการเติบโตลดลงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550-2552 จากนั้นจึงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2552-2554 โดยประเทศที่มีการใช้จ่ายมากที่สุด

คือ ประเทศกลุ่มยุโรป คิดเป็น 281 ล้านบาท รองลงมาเป็นประเทศในกลุ่มเอเชีย คิดเป็น 272 ล้านบาท แต่ประเทศกลุ่มเอเชียมีการเติบโตในการใช้จ่ายสูงกว่าประเทศยุโรปกว่าครึ่งหนึ่ง คือ ประเทศกลุ่มเอเชียเติบโตร้อยละ 13.57 และประเทศยุโรปเติบโตร้อยละ 4.88

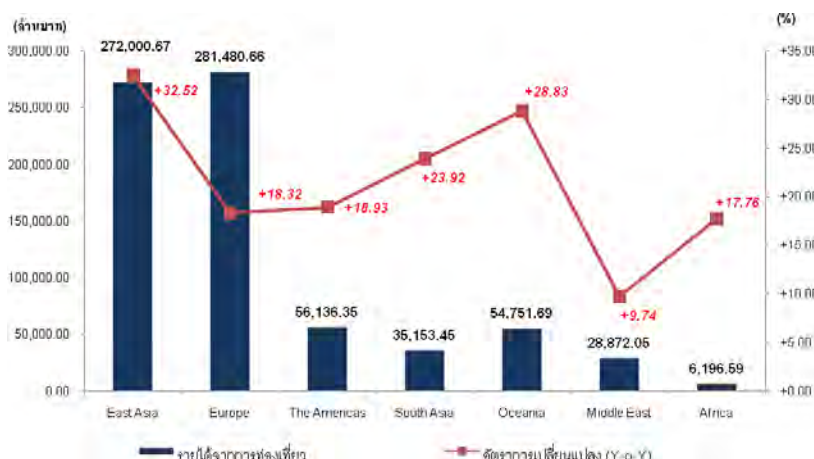
รายได้จากการท่องเที่ยวหน่วย: บาท
อัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการท่องเที่ยวหน่วย: ร้อยละ



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-13 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง พ.ศ. 2550-2554

รายได้จากการท่องเที่ยวหน่วย: บาท
อัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการท่องเที่ยวหน่วย: ร้อยละ



ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

รูปที่ 2.1-14 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง
จำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2554

2.1.2.3 การวิเคราะห์ผลของการท่องเที่ยวประเทศไทย

แต่อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวต่อระบบเศรษฐกิจที่สามารถสร้างรายได้ต่อระบบเศรษฐกิจเป็นมูลค่าสูงและให้ประโยชน์ต่อสังคมในหลากหลายด้าน แต่ในขณะเดียวกันการที่การท่องเที่ยวเติบโตอย่างรวดเร็วจากการมุ่งเน้นผลประโยชน์เศรษฐกิจในระยะสั้น ขาดการควบคุมและกำหนดทิศทางการพัฒนาโดยก่อให้เกิดผลกระทบทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมเนื่องด้วยการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องพึ่งพิงทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม หลังจากการเร่งใช้ทรัพยากรอย่างขาดความระมัดระวังถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการพัฒนาพบว่าแหล่งท่องเที่ยวหลายแหล่งของประเทศไทยมีสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม ความเป็นเอกลักษณ์หรือความโดดเด่นทางวัฒนธรรมถูกเปลี่ยนแปลงตามระบบทุนนิยม ความไม่สมดุลของสภาพของธรรมชาติที่สามารถรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยว ส่งผลทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้วยคุณค่าลงไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังประเทศไทยได้อีก

ประเทศไทยเป็นที่ที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวหลากหลายประเภทกอบกับมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยรัฐบาลตลอดมาส่งผลทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางสังคมอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวต่อระบบเศรษฐกิจสังคมแล้วการที่การท่องเที่ยวเติบโตอย่างรวดเร็วจากการมุ่งเน้นผลประโยชน์เศรษฐกิจในระยะสั้น ขาดการควบคุมและกำหนดทิศทางการพัฒนาโดยก่อให้เกิดผลกระทบทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมดังสามารถสรุปแนวปัญหาได้ดังต่อไปนี้

การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมามุ่งเน้นแต่การพัฒนาทางด้านปริมาณ เช่น การเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว การโหมสร้างเทศกาลการท่องเที่ยวที่เกินขีดจำกัดการรองรับของทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นต้น การพัฒนาดังกล่าวเป็นการพัฒนาเฉพาะปริมาณเท่านั้น ดังนั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ควรส่งเสริมด้านคุณภาพ เช่น คุณภาพของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม เป็นต้น ดังมีให้เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นไปตามกรอบแนวทางการพัฒนาที่กำหนดไว้และเป็นเพียงตัวชี้วัดให้เห็นถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวเท่านั้น

การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยไม่คำนึงถึงบริบททางสังคมของการท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้น ดังเห็นได้จากข้อขัดแย้งของ Hyman ในการจัดสรรทรัพยากรของภาครัฐจากส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรโดยการพัฒนาที่ผ่านมาของประเทศไทยเป็นการพัฒนาเพียงแต่การนำนโยบายจากส่วนกลางมาปรับใช้ในพื้นที่แต่ไม่ได้คำนึงถึงความเป็นจริงและบริบททางสังคมของประชาชนในเขตพื้นที่ชนบท ส่งผลทำให้เกิดข้อขัดแย้งและการจัดสรรทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างไม่มีประสิทธิภาพของชุมชน ดังนั้นเพื่อมิให้เกิดปัญหาดังกล่าวการวางแผนจากส่วนกลางควรให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อที่จะสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับท้องถิ่นได้มากที่สุด

การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวตามนโยบายของรัฐบาลหรืออีกนัยหนึ่งเป็นการพัฒนาตามงบประมาณของภาครัฐโดยการพัฒนาที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับงบประมาณของภาครัฐที่จะลงไปยังส่วนท้องถิ่น ซึ่งเมื่อขาดงบประมาณในการพัฒนาจะทำให้เกิดการขาดความต่อเนื่องของการพัฒนาการท่องเที่ยวทำให้การใช้ทรัพยากรดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพและความยั่งยืนเท่าที่ควร ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยภาครัฐเป็นส่วน

ใหญ่เท่านั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคเอกชนเป็นอัตราส่วนในการร่วมพัฒนาน้อยมากส่งผลทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นภาระของภาครัฐเพียงอย่างเดียว ดังนั้นเพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้วภาครัฐควรให้ภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นและมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและมีการวางแผนอย่างรัดกุม

การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาเพียงบางส่วนโดยเป็นไปในลักษณะของการพัฒนาแบบบูรณาการ โดยเป็นการพัฒนาเฉพาะจุดที่มีปัญหาและจุดที่คาดว่าจะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจเท่านั้นแต่ไม่ได้มีการคำนึงถึงการพัฒนาทั้งระบบในเชิงโครงสร้างร่วมกัน ทั้งในส่วนของการโรงแรม การมัคคุเทศก์ การเดินทาง โครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและภูมิทัศน์ ดังนั้นเพื่อส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ภาครัฐควรพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวในภาพรวมโดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและกำหนดแนวทางการพัฒนาตลอดจนร่วมรับรู้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขพร้อมกัน

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมาเป็นการวางแผนในระยะสั้นเท่านั้นโดยมองแต่มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและเม็ดเงินที่เข้ามาสู่ประเทศโดยไม่มีการวางแผนในระยะยาวที่กำหนดกรอบแนวความคิดการพัฒนาสำหรับการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและปฏิบัติได้จริง เช่น เปลี่ยนวิธีการวางแผนการท่องเที่ยวในรูปแบบของแผนช่วงแบบต่อเนื่อง (Log rolling planning) ที่มีการวางแผนโดยกรอบของเวลาต่อเนื่องกัน ณ จุดกึ่งกลางของแผนในปัจจุบันเพื่อสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและสามารถเห็นทิศทางของการพัฒนาทั้งในระยะกลางและระยะยาวเพื่อสามารถปรับกลยุทธ์ให้สามารถแข่งขันกับการท่องเที่ยวของต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมาของประเทศไทยรัฐบาลและประชาชนนำตัวเงินที่ได้จากส่วนเกินของการพัฒนาการท่องเที่ยวพัฒนาคุณภาพชีวิตแต่ได้นำมาพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในระยะสั้นและระยะยาวส่งผลทำให้ในระยะยาวแล้วการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่เติบโตเท่าที่ควร ดังนั้นแล้วควรให้มีการนำส่วนเกินดังกล่าวส่วนหนึ่งมาพัฒนาทรัพยากรเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

2.1.3 การวิเคราะห์อันดับสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่า จากตารางที่ 2.1-5 สามารถสรุปได้ว่า จังหวัดที่ได้รับความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวอันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของการคมนาคมและการเดินทางตลอดจนเป็นศูนย์กลางของการขนส่งสาธารณะ ทั้งทางอากาศและทางบก รองลงมาเป็นจังหวัดชลบุรี ได้แก่ พัทยา และจังหวัดภูเก็ต และเชียงใหม่ตามลำดับ โดยในกรุงเทพมหานคร เขตพัทยา ภูเก็ต นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นคนเอเชีย ในขณะที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมาเที่ยวเป็นอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 รองลงมาเป็นจังหวัดภูเก็ต กรุงเทพมหานคร หาดใหญ่ และพัทยาลำดับ

ซึ่งหลังจากการทบทวนแหล่งที่นิยมท่องเที่ยว 6 อันดับแรก พบว่า 4 อันดับแรกที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ให้ตรงกับขอบเขตการวิจัยที่ได้เสนอไว้ ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร 2. เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3. จังหวัดเชียงใหม่ และ 4. เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 2.1-5 แหล่งที่นิยมท่องเที่ยว 6 อันดับแรก จำแนกตามสัดส่วนของสัญชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย

หน่วย: ร้อยละ

แหล่งท่องเที่ยว	รวม	เอเชีย		ยุโรป	อเมริกา	โอเชียเนีย	ตะวันออกกลาง และแอฟริกา
		อาเซียน	เอเชียอื่นๆ				
1. กรุงเทพมหานคร	70.42	17.38	53.04	16.28	6.69	3.86	2.75
2. พัทยา	79.98	12.11	67.87	10.27	5.59	2.58	1.58
3.ภูเก็ต	58.33	25.33	33.00	28.46	6.50	4.81	1.90
4. เชียงใหม่	40.75	7.68	33.07	36.05	13.47	7.60	2.13
5. หาดใหญ่	34.57	77.42	7.15	10.54	2.20	1.74	0.95
6. สุราษฎร์ธานี	29.40	5.55	23.85	45.66	12.30	8.15	4.49

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.2 ภาพรวมการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ

ในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะเพื่อไปยังจังหวัดท่องเที่ยวนั้นจะประกอบด้วยจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญอยู่ 3 จังหวัดคือ 1. เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2. จังหวัดเชียงใหม่ และ 3. เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจุดต้นทางของการเดินทางที่กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดของการเดินทางจากกรุงเทพมหานครเพื่อเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะไปยังจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

2.2.1 การเดินทางจากกรุงเทพไปยังพื้นที่ศึกษาต่างๆ

2.2.1.1 พื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังพื้นที่ศึกษาภาคตะวันออกเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีรูปแบบการเดินทาง 2 รูปแบบ คือ การเดินทางทางถนนโดยรถโดยสารประจำทาง และการเดินทางด้วยรถไฟ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเดินทางทางถนน

การเดินทางจากกรุงเทพมหานครทางถนนนั้นจะประกอบด้วยเส้นทางของถนนที่ใช้ในการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะที่เป็นรถโดยสารประจำทางสำหรับใช้เดินทางไปสู่จังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ โดยมีรายละเอียดของการเดินทางดังนี้

1) โครงข่ายถนนหลักไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ศึกษา

ถนนสายหลักในการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถแบ่งเป็นเส้นทางหลัก 4 เส้นทาง ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 34, 304 และ 3 และทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 คือ

เส้นทางที่ 1 : เส้นทางสายบางนา-ตราด (ทางหลวงหมายเลข 34) เข้าสู่จังหวัดชลบุรี

เส้นทางที่ 2 : เส้นทางกรุงเทพฯ-มโนบุรี (ทางหลวงหมายเลข 304) ผ่านจังหวัดฉะเชิงเทรา-บางปะกง เข้าสู่จังหวัดชลบุรี

เส้นทางที่ 3 : เส้นทางสายเก่าถนนสุขุมวิท (ทางหลวงหมายเลข 3) ผ่านจังหวัดสมุทรปราการ ไปจังหวัดชลบุรี

เส้นทางที่ 4 : เส้นทางกรุงเทพฯ-ชลบุรี หรือ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (กรุงเทพมหานคร-พัทยา รวมทางแยกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (บางวัว) และทางแยกเข้าท่าเรือแหลมฉบัง) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า มอเตอร์เวย์ ซึ่งเป็นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายแรกของประเทศไทย มีระยะทางยาวประมาณ 126 กิโลเมตร เริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครที่ถนนศรีนครินทร์ มีแนวทางตัดใหม่ไปทิศตะวันออกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยา-ระยอง) ที่จังหวัดชลบุรี

2) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพมหานคร ไปยังเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพมหานครไปยังเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นักท่องเที่ยวสามารถไปขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (หมอชิต) สถานีขนส่งผู้โดยสารสายใต้ใหม่ จุดจอดบางนา และจุดจอดสุวรรณภูมิ โดยมีรถโดยสารประจำทางของบริษัท รุ่งเรือง จำกัด เป็นผู้ประกอบการเดินรถสายกรุงเทพฯ-พัทยา และ พัทยา-กรุงเทพฯ แต่เพียงรายเดียว ปัจจุบันบริษัทฯ มีรถโดยสารปรับอากาศประจำทางและไม่ประจำทาง จำนวนมากกว่า 100 คันให้บริการ โดยให้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) เท่านั้น ผู้โดยสารสามารถเลือกเดินทางจากสถานีหรือจุดจอดรถที่มีให้บริการ 5 แห่ง รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2.2-1

ตารางที่ 2.2-1 ตารางเวลาของรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่งกรุงเทพฯ ไปยัง สถานีพัทยา

ลำดับที่	ชื่อเส้นทาง	มาตรฐานรถ	อัตราค่าโดยสาร	เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย	ความถี่
1	สถานีขนส่งหมอชิต 2 - สถานีพัทยา	ป.1	สายมอเตอร์เวย์ ราคา 121 บาท สายบางนา-ตราด ทางด่วนบูรพาวิถี (Toll way) ราคา 113 บาท	04:30 น.	22:00 น.	ออกทุก 30-40 นาที
2	สถานีขนส่งเอกมัย - สถานีพัทยา	ป.1	สายบางนา-ตราด ทางด่วนบูรพาวิถี (Toll way) ราคา 113 บาท	05:00 น.	23:00 น.	ออกทุก 30-40 นาที
3	สถานีขนส่งสายใต้ - สถานีพัทยา	ป.1	สายบางนา-ตราด ทางด่วนบูรพาวิถี (Toll way) ราคา 113 บาท	05:00 น.	19:30 น.	12 เที่ยว/วัน
4*	จุดจอดรถบางนา - สถานีพัทยา	ป.1	สายบางนา-ตราด ทางด่วนบูรพาวิถี (Toll way) ราคา 113 บาท	05:00 น.	21:00 น.	ออกทุก 30-40 นาที
5**	จุดจอดสุวรรณภูมิ - สถานีพัทยา	ป.1	สายมอเตอร์เวย์ ราคา 106 บาท	08:00 น.	19:00 น.	2 เที่ยว/วัน

หมายเหตุ : * สำหรับจุดจอดนี้ จะเป็นบริการของรถโดยสาร จากสถานีขนส่งเอกมัย และสถานีขนส่งสายใต้ มาแวะรับผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วและต้องการขึ้นรถจากจุดจอด

** สำหรับจุดจอดนี้ จะเป็นบริการของรถโดยสารจากสถานีขนส่งหมอชิต 2 จำนวน 2 เที่ยว ที่มาแวะรับผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วและต้องการขึ้นรถจากจุดจอดนี้)

ที่มา : www.pattayabus.com

2. การเดินทางด้วยเครื่องบิน

การเดินทางด้วยเครื่องบินไปยังแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่มีเส้นทางการบินโดยตรง เนื่องจากระยะทางจากกรุงเทพฯ ไปยังภาคตะวันออกมีระยะทางไม่ไกลมากนัก โดยสามารถใช้เวลาเดินทางทางถนน 1-2 ชั่วโมงเท่านั้น นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินทางด้วยเครื่องบิน โดยใช้สนามบินอู่ตะเภา ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอสัตหีบและอยู่ในความดูแลของทหารเรือ โดยมีระยะทางห่างจากเมืองพัทยาประมาณ 45 กิโลเมตร ซึ่งให้บริการโดยสารการบินบางกอกแอร์เวย์

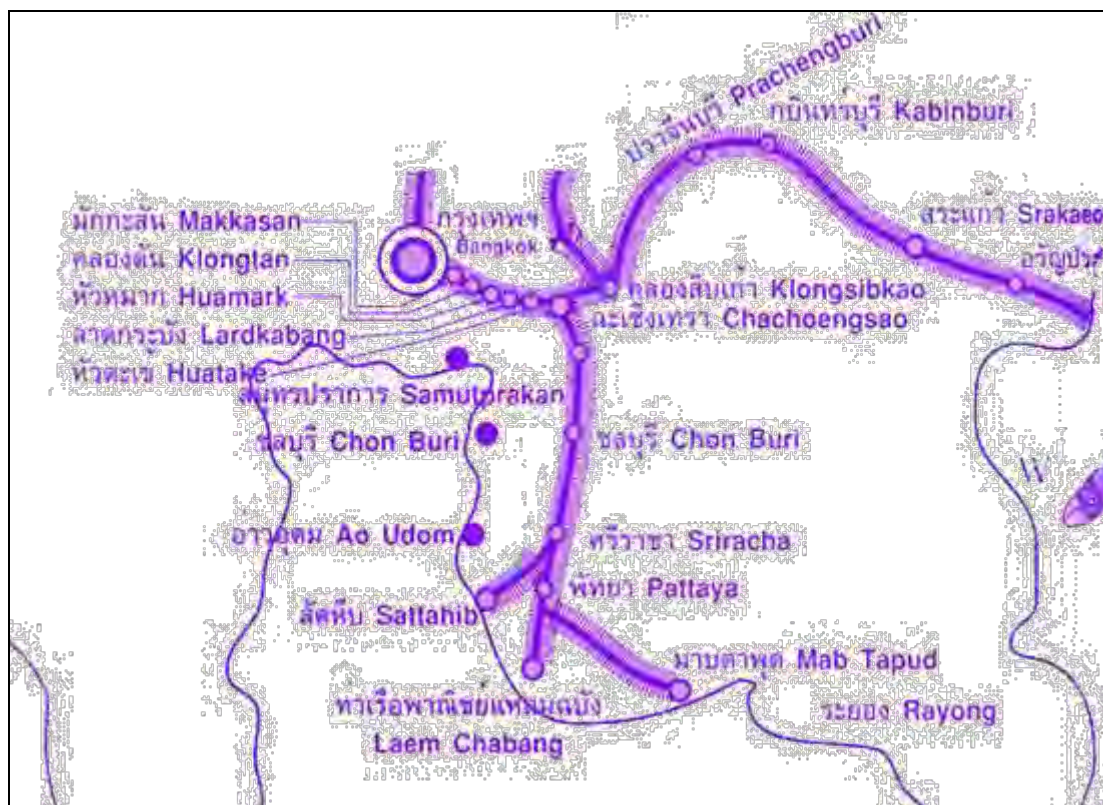
3. การเดินทางทางรถไฟ

การเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร ไปยังสถานีพัทยาสายตะวันออก จังหวัดชลบุรี นั้น มีบริการรถไฟทุกวัน วันละ 1 เที่ยว รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2.2-2

ตารางที่ 2.2-2 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีหัวลำโพง ไปยัง สถานีพัทยาสายตะวันออก

เลขขบวนรถ	ประเภทรถ	กรุงเทพ ออก	พัทยาสาย ถึง	ราคา
283	ธรรมดา ชั้นที่ 3 นั่งพัดลม (บขส.)	06:55	10:45	บริการฟรี ถึงวันที่ 30 เมษายน 2555

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย



รูปที่ 2.2-1 เส้นทางรถไฟสายตะวันออกและสถานีรถไฟในพื้นที่ศึกษา

2.2.1.2 พื้นที่ศึกษาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

การเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังพื้นที่ศึกษาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีรูปแบบการเดินทาง 3 รูปแบบ คือ การเดินทางทางถนน การเดินทางทางอากาศ และการเดินทางด้วยรถไฟ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเดินทางทางถนน

การเดินทางจากกรุงเทพมหานครทางถนนนั้นจะประกอบด้วยเส้นทางของถนนที่ใช้ในการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะที่เป็นรถโดยสารประจำทางสำหรับใช้เดินทางไปสู่จังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ โดยมีรายละเอียดของการเดินทาง ดังนี้

1) โครงข่ายถนนหลักไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ศึกษา

ถนนสายหลักในการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดเชียงใหม่ สามารถเดินทางได้ 2 เส้นทาง

เส้นทางที่ 1 : จากกรุงเทพมหานครใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 32 หรือสายเอเชีย ผ่านอยุธยา ถึงนครสวรรค์ ใช้ทางหลวงหมายเลข 1 ไปกำแพงเพชร ผ่านตาก เมื่อถึงอำเภอเถิน แยกซ้ายเข้าทางหลวง หมายเลข 106 ผ่านอำเภอลี้ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ถึงเชียงใหม่ ระยะทางประมาณ 690 กิโลเมตร

เส้นทางที่ 2 : จากกรุงเทพฯ เดินทางตามเส้นทางแรก ผ่านอำเภอเถินไปจนถึงจังหวัดลำปาง แยกซ้ายเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 11 ผ่านอำเภอห้างฉัตร อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผ่านอำเภอสารภ ถึงตัวเมืองเชียงใหม่ ระยะทางประมาณ 695 กิโลเมตร

2) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดเชียงใหม่

การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพมหานครไปยังสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวสามารถไปขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (หมอชิต) เพียงแห่งเดียว โดยมีรถโดยสารประจำทางให้บริการหลากหลายประเภท ทั้งรถ V.I.P รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของบริษัท ขนส่ง จำกัด และรถร่วมบริการให้บริการอยู่หลายสาย รวมทั้งสิ้น 108 เที่ยว รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-3

ตารางที่ 2.2-3 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ไปยังจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ	สายที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะมาตรฐานรถ	จำนวนเที่ยวรถ (ไป)	ชื่อผู้ประกอบการ
1	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.4 (ก) VIP สองชั้น จำนวน 32 ที่นั่ง	3	บริษัทขนส่งจำกัด 999,99
			ม.1 (ข) ชั้นเดียว จำนวน 40 ที่นั่ง	1	
			ม.4 (ข) สองชั้น จำนวน 50 ที่นั่ง	1	
			ม.4 (ค) สองชั้น จำนวน 55 ที่นั่ง	6	
2	13	กรุงเทพฯ-บ้านท่าตอน	ม.4 (ข) สองชั้น จำนวน 50 ที่นั่ง	1	
			ม.2 ชั้นเดียว จำนวน 46 ที่นั่ง	1	
3	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ปรับอากาศชั้น 1(ข)	12	บริษัทสมบัติทัวร์
			ปรับอากาศพิเศษ(พ)	4	
			VIP(ก)	2	

ตารางที่ 2.2-3 เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ไปยัง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับ	สาย ที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะมาตรฐานรถ	จำนวน เที่ยวรถ (ไป)	ชื่อผู้ประกอบการ
4	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	VIP	15	บริษัทนครชัยแอร์
5	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.1พ. ม.4พ	2 1	บริษัทสยามเฟิสท์ ทัวร์
6	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.4.พ (vip 32 ที่นั่ง) ม.4.ข (ปรับอากาศชั้น 1)	2 3	บริษัทนิวิริยะ ยานยนต์
7	13	กรุงเทพฯ-บ้านท่า ดอน	ม.4.พ (vip 32 ที่นั่ง) ม.4.ข (ปรับอากาศชั้น 1)	2 2	
8	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.1พ ม.4พ	4 4	บริษัทชาญทัวร์
9	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.1ข ม.1พ	2 2	บริษัทพรพิริยะ ทัวร์
10	1	กรุงเทพฯ- พิษณุโลก- อุตรดิตถ์-เด่นชัย- ลำปาง-เชียงใหม่	ม.1ข	3	บริษัทโชครุ่งทวี ทัวร์
11	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.1ข 30 ที่นั่ง	1	บริษัทรุ่งประเสริฐ ทัวร์
12	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	VIP32 ม.1ข	5 5	บริษัทชัยสิทธิ์ทัวร์
13	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.1ข	5	บริษัท ทัน จิตต์ ทัวร์
14	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ป.1	7	บริษัทอินทราทัวร์
15	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ม.4พ	1	บริษัทเอื้องหลวง ล้านนาทัวร์
16	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ป.1	2	บริษัทแอมบาส เดอร์ทัวร์
17	18	กรุงเทพฯ-เชียงใหม่	ป.2 ม.1ข	4 5	บริษัทเชิดชัยทัวร์

ที่มา : บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

2. การเดินทางด้วยเครื่องบิน

การเดินทางด้วยเครื่องบินจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดเชียงใหม่สามารถใช้บริการได้ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีสายการบินที่ให้บริการหลายสายการบิน เช่น การบินไทย แอร์เอเชีย นกแอร์ บางกอกแอร์เวย์ส์ กานต์แอร์ และไทยสมายล์ เป็นต้น

นอกจากการเดินทางระหว่างกรุงเทพมหานครกับเชียงใหม่แล้ว ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่มีบริการการบินไปยังจังหวัดต่างๆ ของประเทศ เช่น ต่างประเทศ เช่น อุบลราชธานี อุดรธานี หาดใหญ่ แม่สอด ภูเก็ต เกาะสมุย และแม่ฮ่องสอน และระหว่างประเทศ ได้แก่ ประเทศฮ่องกง พม่า เกาหลีใต้ สิงคโปร์ มาเลเซีย จีน และลาว รายละเอียดแสดงในหัวข้อที่ 2.2.3 และตารางที่ 2.2-24 และ 2.2-25

3. การเดินทางทางรถไฟ

ปัจจุบันการเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร ไปยังพื้นที่ศึกษาภาคเหนือ สถานีปลายทางเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีบริการรถไฟบริการเที่ยวไปทุกวัน วันละ 6 เที่ยว รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-4

ตารางที่ 2.2-4 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปยังสถานีเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

เที่ยวกลับ เวลาเดินรถ (สถานีต้นทาง เชียงใหม่ - สถานีปลายทาง กรุงเทพฯ)					
ระยะทางประมาณ 751 กิโลเมตร					
ลำดับ	เลขขบวน	ประเภท	เวลาออก (น.)	เวลาถึง (น.)	กำหนดเวลาเดินรถ
1	102	เร็ว	5:45	21:10	ขบวน "102"
2	12	ด่วนพิเศษ	8:45	20:25	ขบวน "12"
3	14	*ด่วนพิเศษ	16:00	6:30	ขบวน "14"
4	2	*ด่วนพิเศษ	17:00	6:50	ขบวน "2"
5	52	ด่วน	17:30	8:30	ขบวน "52"
6	10	ด่วนพิเศษ	21:00	9:10	ขบวน "10"
เที่ยวไป เวลาเดินรถ (สถานีต้นทาง กรุงเทพฯ- สถานีปลายทาง เชียงใหม่)					
ระยะทางประมาณ 751 กิโลเมตร					
ลำดับ	เลขขบวน	ประเภท	เวลาออก (น.)	เวลาถึง (น.)	กำหนดเวลาเดินรถ
1	9	ด่วนพิเศษ	8:30	20:30	ขบวน "9"
2	109	เร็ว	12:45	4:05	ขบวน "109"
3	11	ด่วนพิเศษ	18:00	6:15	ขบวน "11"
4	1	*ด่วนพิเศษ	18:10	8:15	ขบวน "1"
5	13	*ด่วนพิเศษ	19:35	9:55	ขบวน "13"
6	51	ด่วน	22:00	13:05	ขบวน "51"

หมายเหตุ : *ด่วนพิเศษ หมายถึง ขบวนรถที่มีบริการเข้าهماห้อง

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย



รูปที่ 2.2-2 เส้นทางรถไฟสายเหนือและสถานีรถไฟในพื้นที่ศึกษา

2.2.1.3 พื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังพื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีรูปแบบการเดินทาง 4 รูปแบบ คือ การเดินทางทางถนน การเดินทางทางรถไฟ การเดินทางทางอากาศ และการเดินทางทางน้ำ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเดินทางทางถนน

การเดินทางจากกรุงเทพมหานครทางถนนนั้นจะประกอบด้วยเส้นทางของถนนที่ใช้ในการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะที่เป็นรถโดยสารประจำทางสำหรับใช้เดินทางไปสู่จังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ โดยมีรายละเอียดของการเดินทางดังนี้

1) โครงข่ายถนนหลักไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ศึกษา

ถนนสายหลักในการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุย สามารถเดินทางได้ 2 เส้นทาง

เส้นทางที่ 1 : ทางหลวงหมายเลข 35 - ทางหลวงหมายเลข 4 - ทางหลวงหมายเลข 4 (เลี้ยวเมืองหมายเลข 4 (เลี้ยวเมืองหัวหิน) -ทางหลวงหมายเลข 4 -ทางหลวงหมายเลข 41 -ทางหลวงหมายเลข 401-ทางหลวงหมายเลข 4142 ไปยังท่าเรือเฟอร์รี่ที่อำเภอดอนสัก จากนั้นเดินทางด้วยเรือเฟอร์รี่ต่อไปถึงเกาะสมุย

เส้นทางที่ 2 : ทางหลวงหมายเลข 35 - ทางหลวงหมายเลข 4 - ทางหลวงหมายเลข 4 (เลี้ยวเมืองหมายเลข 4 (เลี้ยวเมืองหัวหิน) - ทางหลวงหมายเลข 4 - ทางหลวงหมายเลข 41 - ทางหลวงหมายเลข 44 -ทางหลวงหมายเลข 401 - ทางหลวงหมายเลข 4142 ไปยังท่าเรือเฟอร์รี่ที่อำเภอดอนสัก จากนั้นเดินทางด้วยเรือเฟอร์รี่ต่อไปถึงเกาะสมุย

2) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพฯ ไปยังเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากกรุงเทพมหานครไปยังสถานีขนส่งเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นักท่องเที่ยวสามารถไปขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) และสถานีขนส่งกรุงเทพฯ แห่งใหม่ (หมอชิต) โดยมีรถโดยสารประจำทางให้บริการหลากหลายประเภท ทั้งรถ V.I.P รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 13 เที่ยว และรถร่วมบริการให้บริการอยู่หลายสาย จำนวน 4 เที่ยว รวมทั้งสิ้น 17 เที่ยว รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-5

ตารางที่ 2.2-5 ตารางเส้นทางการเดินทางรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุย

ลำดับ	สายที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะมาตรฐานรถ	จำนวนเที่ยวรถ (ไป)	ชื่อผู้ประกอบการ
1	991	กรุงเทพฯ(สายใต้)-ดอนสัก-เกาะสมุย	ม.1 (ก) Vip ชั้นเดียว 24 ที่นั่ง	5 (วิ่งทุกวัน)	บริษัทขนส่งจำกัด 999,99
2			ม.1 (ข) ชั้นเดียว 40 ที่นั่ง	2 (วิ่งทุกวัน)	
3			ม.2 ชั้นเดียว 46 ที่นั่ง	2 (วิ่งทุกวัน)	
4	991	กรุงเทพฯ(หมอชิต)-ดอนสัก-เกาะสมุย	ม.1 (ก) Vip ชั้นเดียว 24 ที่นั่ง	3 (วิ่งทุกวัน)	บริษัทขนส่งจำกัด 999,99
5			ม.2 ชั้นเดียว 46 ที่นั่ง	1 (วิ่งทุกวัน)	
6	991	กรุงเทพฯ(สายใต้)-ดอนสัก-เกาะสมุย	ม.1 (ก) Vip ชั้นเดียว 24 ที่นั่ง	2 (วิ่งวันเว้นวัน)	บริษัทสมบัติทัวร์
7			ม.1 (ข) ชั้นเดียว 40 ที่นั่ง	2 (วิ่งวันเว้นวัน)	

ที่มา : บริษัท ขนส่ง จำกัด และ www.rottourthai.com

2. การเดินทางด้วยเครื่องบิน

นักท่องเที่ยวสามารถการเดินทางด้วยเครื่องบินจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสมุย โดยมีสายการบินในประเทศที่ให้บริการ คือ บางกอกแอร์เวย์ ประกอบด้วยเที่ยวบินจำนวน 50 เที่ยวบิน/สัปดาห์ และการบินไทย ประกอบด้วยเที่ยวบินจำนวน 14 เที่ยวบิน/สัปดาห์ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศ โดยสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ และมาเลเซียแอร์ไลน์ เป็นต้น รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2.2-6

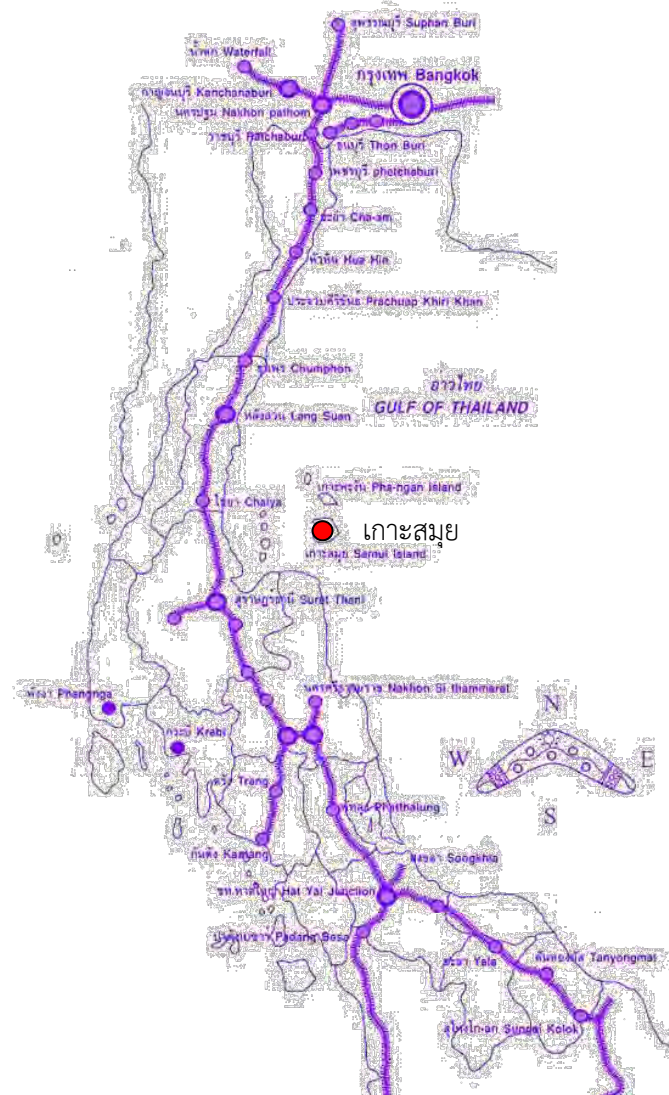
ตารางที่ 2.2-6 การเดินทางด้วยเครื่องบินจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสมุย

สายการบิน	เวลาออก (Bangkok)	เวลาถึง (Koh Samui)	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.	อ.
บางกอกแอร์เวย์	6:00	7:05							
	7:30	8:35							
	9:00	10:30							
	9:45	10:50							
	10:20	11:50							
	10:25	11:55							
	11:00	12:05							
	11:45	13:15							
	12:05	13:10							
	13:00	14:30							
	13:30	14:35							
	14:45	15:50							
	15:35	16:40							
	15:40	17:10							
	16:10	17:15							
	17:15	18:20							
	17:30	18:35							
	18:35	20:05							
	18:45	20:15							
การบินไทย	7:45	8:50							
	15:20	16:25							
รวม			7	9	13	6	10	7	12

ที่มา : www.flightstats.com

3. การเดินทางทางรถไฟ

ปัจจุบันการเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร ไปยังพื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่มีบริการรถไฟจากกรุงเทพฯ ไปเกาะสมุยโดยตรง หากต้องการเดินทางโดยรถไฟต้องไปลงที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี แล้วต่อรถประจำทางไปยังเกาะสมุย ดังแสดงแผนที่เส้นทางรถไฟสายภาคใต้ในรูปที่ 2.2-3 และตารางที่ 2.2-7 แสดงการเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพง ไปยังสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี



รูปที่ 2.2-3 เส้นทางรถไฟสายใต้และสถานีรถไฟในพื้นที่ศึกษา

ตารางที่ 2.2-7 การเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพง ไปยังสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี

ลำดับ	เลขขบวนรถ	ประเภทรถ	กรุงเทพฯ ออก	สุราษฎร์ธานี ถึง
1	171	เร็ว	13.00	00.22
2	35	ด่วนพิเศษ	14.45	1.23
3	37	ด่วนพิเศษ	15.10	2.00
4	169	เร็ว	15.35	3.45
5	83	ด่วน	17.05	4.24
6	173	เร็ว	17.35	5.48
7	167	เร็ว	18.30	6.23
8	85	ด่วน	19.30	7.06
9	41	ด่วนพิเศษ	22.50	8.05
10	39	ด่วนพิเศษ	22.50	8.05
11	43	ด่วนพิเศษ	8.05	16.45

ที่มา : www.railway.co.th

4. การเดินทางทางน้ำ

การเดินทางไปยังเกาะสมุย นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาใช้บริการเรือโดยสารซึ่งมีให้บริการ 2 ท่า คือ ท่าเรือราชาเฟอร์รี่ และท่าเรือซีทรานส์เฟอร์รี่ ที่อำเภอดอนสัก ใช้เวลาการเดินทางประมาณ 1.45 ชั่วโมง สำหรับท่าเรือบนเกาะสมุยมีท่าเรือให้บริการ 2 ท่าเช่นเดียวกัน ซึ่งเรือจากบริษัทเดินเรือเฟอร์รี่ทั้ง 2 จะเข้าจอดแยกกัน ดังรูปที่ 2.2-4 แสดงท่าเรือและเส้นทางการเดินเรือไปยังเกาะสมุย และตารางที่ 2.2-8 แสดงตารางเดินเรือจากสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุย



รูปที่ 2.2-4 ท่าเรือและเส้นทางการเดินเรือไปยังเกาะสมุย

ตารางที่ 2.2-8 แสดงตารางเดินเรือจากสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุย

ลำดับ	บริษัทเรือเฟอร์รี่	ต้นทาง	ปลายทาง	เวลา
1	บริษัทราชาเฟอร์รี่	ดอนสัก	เกาะสมุย (ลิปะน้อย)	5.00-19.00 ทุกๆ ชม.
		เกาะสมุย (ลิปะน้อย)	ดอนสัก	5.00-19.00 ทุกๆ ชม.
		ดอนสัก	เกาะพะงัน	6.00,8.00,10.00,12.00, 14.00,16.00,18.00
		เกาะพะงัน	ดอนสัก	5.00,7.00,9.00,11.00, 13.00,15.00,17.00
		เกาะพะงัน	เกาะเต่า	13.00
		เกาะเต่า	เกาะพะงัน	9.00
		สุราษฎร์ธานี	เกาะเต่า	14.00
		เกาะเต่า	สุราษฎร์ธานี	8.00
2	บริษัทซีทรานเฟอร์รี่	ดอนสัก	เกาะสมุย	6.00-19.00 ทุกๆ ชม.
		เกาะสมุย	ดอนสัก	5.00-18.00 ทุกๆ ชม.

2.2.2 พื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การเดินทางจากเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไปยังจังหวัดต่างๆ มีรูปแบบการเดินทาง 3 รูปแบบ คือ การเดินทางทางถนน การเดินทางทางรถไฟ และการเดินทางทางน้ำ

1. การเดินทางทางถนน

1) โครงข่ายถนนหลัก

• เส้นทางพัทยา – เชียงใหม่

เดินทางโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 3 - ทางหลวงหมายเลข 7 - ทางหลวงหมายเลข 9 - ทางหลวงหมายเลข 32 - ทางหลวงหมายเลข 1 - ทางหลวงหมายเลข 11 ระยะทางประมาณ 878 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 13 ชั่วโมง

เส้นทางพัทยา – กรุงเทพฯ ประกอบด้วย 4 เส้นทางหลัก ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 34, 304 และ 3 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 คือ

เส้นทางที่ 1 : เส้นทางสายบางนา-ตราด (ทางหลวงหมายเลข 34) จากจังหวัดชลบุรี เข้าสู่ กรุงเทพมหานคร

เส้นทางที่ 2 : เส้นทางกรุงเทพฯ-มีนบุรี (ทางหลวงหมายเลข 304) ผ่านจังหวัดชลบุรี ฉะเชิงเทรา- บางปะกง เข้าสู่กรุงเทพมหานคร

เส้นทางที่ 3 : เส้นทางสายเก่าถนนสุขุมวิท (ทางหลวงหมายเลข 3) ผ่านจังหวัดชลบุรี ไป จังหวัดสมุทรปราการ

เส้นทางที่ 4 : เส้นทางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยา-ระยอง) ผ่านเส้นทาง ชลบุรี – กรุงเทพฯ หรือ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

• เส้นทางพัทยา – ระยอง

เดินทางโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 3 - ทางหลวงหมายเลข 7 - ทางหลวงหมายเลข 3763 - ทางหลวงหมายเลข 3375 - ทางหลวงหมายเลข 3143 - ทางหลวงหมายเลข 3138 - ทางหลวงหมายเลข 3471 ระยะทางประมาณ 83 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง

• เส้นทางพัทยา – ตราด

เดินทางโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 3 - ทางหลวงหมายเลข 7 - ทางหลวงหมายเลข 36 - ทางหลวงหมายเลข 3 - ทางหลวงหมายเลข 3494 ระยะทางประมาณ 250 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 5 ชั่วโมง

• เส้นทางพัทยา – ฉะเชิงเทรา

เดินทางโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 3 - ทางหลวงหมายเลข 7 - ทางหลวงหมายเลข 36 - ทางหลวงหมายเลข 3240 - ทางหลวงหมายเลข 331- ทางหลวงหมายเลข 3341 - ทางหลวงหมายเลข 3245 - ทางหลวงหมายเลข 3259 ระยะทางประมาณ 152 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 3 ชั่วโมง

2) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

• เส้นทางพัทยา – กรุงเทพฯ

บริษัท รุ่งเรือง จำกัด เป็นผู้ประกอบการเดินรถสายกรุงเทพฯ-พัทยา และ พัทยา-กรุงเทพฯ แต่เพียงรายเดียว ปัจจุบันบริษัทฯ มีรถโดยสารปรับอากาศประจำทางและไม่ประจำทาง จำนวนมากกว่า 100 คันให้บริการ โดยให้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) เท่านั้น

ผู้โดยสารสามารถเลือกเดินทางจากสถานีพัทยาไปยังสถานีขนส่งต่างๆ ในกรุงเทพฯ ทั้ง 3 แห่ง นอกจากนี้ยังมีจุดจอดอ่าวอุดม ที่มีบริการเฉพาะสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการโดยสารไปยังสถานีขนส่งหมอชิต 2 และสถานีขนส่งสายใต้ใหม่เท่านั้น รายละเอียดเส้นทางรถและตารางรถมีดังแสดงดังตารางที่ 2.2-9

ตารางที่ 2.2-9 ตารางเวลาของรถโดยสารประจำทางจากสถานีพัทยา ไปยังสถานีขนส่งกรุงเทพฯ

ลำดับที่	ชื่อเส้นทาง	มาตรฐานรถ	อัตราค่าโดยสาร	เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย	ความถี่
1	สถานีพัทยา – สถานีขนส่งเอกมัย	ป.1	124 บาท	04:30 น.	23:00 น.	ออกทุก 30-40 นาที
2	สถานีพัทยา – สถานีขนส่งหมอชิต	ป.1	สายมอเตอร์เวย์ 133 บาท	04:30 น.	21:00 น.	ออกทุก 30-40 นาที
3	สถานีพัทยา – สถานีขนส่งสายใต้	ป.1	124 บาท	06:00 น.	18:00 น.	11 เที่ยว/วัน
4	จุดจอดอ่าวอุดม – สถานีขนส่งหมอชิต	ป.1	106 บาท	05:00 น.	17:00 น.	ออกทุก 30-40 นาที
5	จุดจอดอ่าวอุดม – สถานีขนส่งสายใต้	ป.1	106 บาท	05:20 น.	19:50 น.	ออกทุก 30-40 นาที

ที่มา : www.pattayabus.com

• เส้นทางพัทยา – ตราด, เส้นทางพัทยา – ระยอง

นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปจังหวัดระยอง โดยใช้บริการของบริษัท เพชรประเสริฐ รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-10 และตารางที่ 2.2-11

ตารางที่ 2.2-10 เส้นทางการเดินทางประจำทางจากท่าพญา จังหวัดชลบุรี ไปยังสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดตราด

เส้นทาง	ชื่อเส้นทาง	มาตรฐานรถ	อัตราค่าโดยสาร (บาท)	เวลา	ผู้ประกอบการ
ท่าพญา - สถานีขนส่งผู้โดยสาร จ.ตราด	แม่สอด-แหลมงอบ (ด่วน)	ป. 1 52 ที่นั่ง	254	3:30 น.	บริษัท เพชรประเสริฐ
	พิษณุโลก-แหลมงอบ	ป. 1 52 ที่นั่ง	254	5:00 น.	บริษัท เพชรประเสริฐ

ที่มา : www.thairoute.com

ตารางที่ 2.2-11 เส้นทางการเดินทางประจำทางจากท่าพญา จังหวัดชลบุรี ไปยังสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง

เส้นทาง	ชื่อเส้นทาง	มาตรฐานรถ	อัตราค่าโดยสาร (บาท)	เวลา	ผู้ประกอบการ
ท่าพญา - สถานีขนส่งผู้โดยสาร จ.ระยอง	พิษณุโลก - ระยอง (ด่วน)	ป. 1 52 ที่นั่ง	82	3:15 น.	บริษัท เพชรประเสริฐ
	แม่สอด-แหลมงอบ (ด่วน)	ป. 1 52 ที่นั่ง	82	3:30 น.	บริษัท เพชรประเสริฐ
	พิษณุโลก-แหลมงอบ	ป. 1 52 ที่นั่ง	82	5:00 น.	บริษัท เพชรประเสริฐ
	แม่สอด - ระยอง	ป. 1 52 ที่นั่ง	82	7:15 น.	บริษัท เพชรประเสริฐ

ที่มา : www.thairoute.com

3) การเดินทางด้วยรถตู้บริการสาธารณะ

นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการรถตู้จากพญาเดินทางไปกรุงเทพฯ ด้วยบริการคิวรถตู้ของบริษัทเอกชน เช่น บริษัท รถรุ่งเรือง จำกัด นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสามารถใช้บริการรถตู้เดินทางจากพญาไปยัง จังหวัดระยอง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 50 นาที

• เส้นทางเดินทาง

พญา-กรุงเทพฯ : รถออกจากพญาได้ เลี้ยวขวาเข้าแยกกระทิงสายบายพาส เข้ามอเตอร์เวย์ขึ้นทางด่วน มุ่งสู่ปลายทางจุดจอดรถ ที่อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

• ตารางการเดินทาง

พญา เทียวแรก 06.00 น. เทียวสุดท้าย 20.00 น. (รถออกทุก 20 นาที)

• ค่าโดยสารราคา 97 บาท

2. การเดินทางทางรถไฟ

1) เส้นทางพัทยา – กรุงเทพฯ

การเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีชลบุรีสถานีรถไฟหัวลำโพง กรุงเทพมหานครไปยังพื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก สถานีชลบุรี จังหวัดชลบุรี นั้น มีบริการรถไฟไปทุกวัน วันละ 1 เที่ยว นอกจากนี้ การเดินทางทางรถไฟ นักท่องเที่ยวสามารถลง ณ สถานีจุดจอดระหว่างทาง เช่น สถานีจังหวัดฉะเชิงเทรา รวมถึงสามารถใช้บริการการเดินทางทางรถไฟสายเดียวกัน เดินทางต่อไปยังจังหวัดระยองได้ รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-12

ตารางที่ 2.2-12 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีพัทยา ไปยังสถานีหัวลำโพง

ลำดับ	เลขขบวนรถ	ประเภทรถ	พัทยา ออก	กรุงเทพ ถึง	กำหนดเวลา เดินรถ	ราคา
1	284	ธรรมดา ชั้นที่ 3 นั่งพัดลม (บขส.)	14:21	18:25	ขบวน “284”	บริการฟรี ถึง วันที่ 30 เมษายน 2555

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย

3. การเดินทางอากาศ

จังหวัดชลบุรีมีท่าอากาศยาน 2 แห่งคือ ท่าอากาศยานบางพระตั้งอยู่ในอำเภอสัตหีบ เป็นสนามบินฝึกซ้อมสำหรับเครื่องบินลำเล็ก จึงไม่ได้เปิดให้บริการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ทั่วไป และท่าอากาศยานอู่ตะเภา เป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์ของจังหวัดชลบุรี ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอสัตหีบและอยู่ในความดูแลของทหารเรือ โดยมีระยะทางห่างจากเมืองพัทยาประมาณ 45 กิโลเมตร

4. การเดินทางทางเรือ

เนื่องจากจังหวัดชลบุรีมีสภาพภูมิศาสตร์เอื้ออำนวยต่อการขนส่งทางทะเล กล่าวคือ ด้านตะวันตกของจังหวัดเป็นชายฝั่งที่มีแนวยาวระยะทางหลายร้อยกิโลเมตร โดยหลายแห่งเป็นชายหาดที่งดงามและบางแห่งเหมาะจะเป็นท่าจอดเรือ ส่งผลให้ชายฝั่งทะเลของจังหวัดมีท่าเทียบเรือประมงและท่าเทียบเรือสินค้า ทั้งที่เป็นท่าเทียบเรือของเอกชนและท่าเทียบเรือพาณิชย์สำหรับขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ รวมถึงการขนส่งสินค้าเลียบตามชายฝั่งทะเลตะวันออกเข้าสู่ท่าเรือกรุงเทพฯ

การเดินทางทางน้ำส่วนใหญ่ในพื้นที่ฝั่งเมืองรวมเมืองพัทยาจะเป็นไปเพื่อการท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยมีความเชื่อมโยงทั้งในและต่างประเทศ ดังนี้

1) เส้นทางในประเทศ

เมืองพัทยามีท่าเรือพัทยาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ซึ่งเป็นท่าเทียบเรือของเมืองพัทยาสำหรับเรือโดยสารและเรือท่องเที่ยว โดยมีเส้นทางดังนี้

• เส้นทางพัทยา-หมู่เกาะล้าน

มีเรือโดยสารให้บริการจากท่าเทียบเรือพัทยาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ไปเกาะล้านซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพัทยา 7 กิโลเมตร ทุกวัน ใช้เวลาเดินทาง 45 นาที และมีเรือเร็วบริเวณท่าเทียบเรือพัทยาใต้ (แหลมบาลีฮาย) และชายหาดพัทยาให้บริการไปเกาะต่างๆ ในหมู่เกาะล้าน ใช้เวลาเพียง 15 นาที อัตราค่าโดยสารราคา 30 บาท รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-13

ตารางที่ 2.2-13 ตารางเดินเรือโดยสาร พัทยา – เกาะลั่น (ท่าหน้าบ้าน และ ท่าหาดตาแหวน)

ท่าหน้าบ้าน		ท่าหาดตาแหวน	
ออกจากพัทยา	ออกจากเกาะลั่น	ออกจากพัทยา	ออกจากหาดตาแหวน
7.00 น.	6.30 น.	8.00 น.	13.00 น.
10.00 น.	7.30 น.	9.00 น.	14.00 น.
12.00 น.	9.30 น.	11.00 น.	15.00 น.
14.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	16.00 น.
15.30 น.	14.00 น.		17.00 น.
17.00 น.	15.30 น.		
18.30 น.	16.00 น.		
	17.00 น.		
	18.00 น.		

ตารางเรื่อนำเที่ยวจากพัทยาไปเกาะลั่นมี 2 รอบ คือ ประมาณ 09.00 น. และ 11.00 น. กลับเวลา 16.00 น. อัตราค่าบริการพร้อมมัคคุเทศก์, อาหารกลางวัน และเรือกระจกดูปะการัง ราคาประมาณ 350 บาท/คน นักท่องเที่ยวสามารถซื้อบริการเรื่อนำเที่ยวได้จากเคาน์เตอร์ทัวร์บริเวณชายหาดพัทยา และผู้เสนอขายบริการนำเที่ยวทั่วไปอัตราค่าเช่าเหมาเรือเร็วโดยทั่วไปประมาณ 1,500 – 3,500 บาท/วัน

อีกทางเลือกสำหรับการเข้าไปเกาะลั่น คือ เรือเร็ว (สปีดโบ๊ท) ที่จอดรอให้บริการกันทั่วไปตามหาดพัทยาใช้เวลาเพียงประมาณ 15 - 20 นาทีเท่านั้น แต่ก็ต้องแลกกับค่าโดยสารที่สูงกว่า ประมาณ ล่าละ 1,500 - 2,000 บาท ขึ้นอยู่กับว่าเป็นเรือ 1 หรือ 2 เครื่องยนต์ นั่งได้ประมาณ 12 - 15 คน

- เส้นทางพัทยา – หมู่เกาะไผ่

มีเรือเร็วบริเวณท่าเทียบเรือพัทยาใต้ (แหลมบาลีฮาย) และชายหาดพัทยาให้บริการไปเกาะไผ่ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพัทยา 9.5 กิโลเมตร และเกาะต่างๆ โดยรอบ การเดินทางไปยังหมู่เกาะไผ่ ในปัจจุบันยังไม่มีเรือโดยสารประจำทาง นักท่องเที่ยวสามารถเช่าเรือได้ที่ท่าเรือพัทยาใต้หรือจะเช่าบริเวณชายหาดพัทยาใต้ก็ได้ ราคาแล้วแต่จะตกลงกันโดยทั่วไปจะตกอยู่ที่ประมาณ 3,000-3,500 บาทต่อวัน ใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที

- เส้นทางพัทยา – หมู่เกาะสีชัง

มีเรือเร็วบริเวณท่าเทียบเรือพัทยาใต้ (แหลมบาลีฮาย) และชายหาดพัทยาให้บริการไปเกาะสีชังซึ่งอยู่ห่างจากเมืองพัทยา 25 กิโลเมตร

- เส้นทางล่องเรือสำราญ พัทยา – เกาะสมุย

โดยเรือสิริธารา โอเชียน คิวินส์ มีห้องพักบนเรือ 131 ห้อง รองรับผู้โดยสาร 375 คน ใช้เวลาเดินทางทั้งหมด 15 ชั่วโมง บริการเรือโดยสาร (เรือสำราญ) สิริธารา โอเชียน คิวินส์ เส้นทางระหว่าง พัทยา-สมุย ออกเดินทางเวลา 16.30 น. ถึงปลายทางเวลา 7.30 น.

2) เส้นทางระหว่างประเทศ

• เส้นทางล่องเรือสำราญของสตาร์ครุยส์

มีเส้นทางท่องเที่ยว 3 เส้นทาง เดินทางจากสิงคโปร์มาจอดที่ท่าเทียบเรือท่องเที่ยว A1 ของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ซึ่งเป็นท่าเรือของเอกชนสำหรับจอดเรือสินค้าเป็นหลัก ตั้งอยู่ห่างจากเมืองพัทยาประมาณ 21 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที

• เส้นทางล่องเรือยอร์ช

มีจุดจอดเรืออยู่ที่โอเชียน มารีน่า ยอร์ช คลับ เป็นมารีน่าที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออก สามารถจอดเรือในน้ำได้ 300 ลำ และบนบก 200 ลำ ตั้งอยู่ที่ถนนสุขุมวิท หลักกิโลเมตรที่ 157 หาดจอมเทียน อำเภอสัตหีบ เดินทางเข้าสู่เมืองพัทยาได้ไม่เกิน 10 นาที

จากข้อมูลด้านการคมนาคมทางน้ำในเมืองพัทยา พบว่า พัทยานีมีการเชื่อมโยงทางทะเลกับหมู่เกาะต่างๆ ในจังหวัดชลบุรีได้เป็นอย่างดี และยังสามารถรองรับการเดินทางทางเรือจากต่างประเทศซึ่งมีท่าเรืออยู่ที่แหลมฉบัง ร่วมกับการมีมารีน่าที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกที่หาดจอมเทียน ซึ่งจากทำเลที่ตั้งและศักยภาพของเมืองพัทยา ประกอบกับแนวโน้มของการเดินทางทางเรือที่มีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะพัฒนาเส้นทางเดินทางทางน้ำ และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ของเมืองพัทยาให้มีบทบาทสำคัญมากขึ้นต่อไป

2.2.3 พื้นที่ศึกษาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังภูมิภาคต่างๆ มีรูปแบบการเดินทาง 3 รูปแบบ คือ การเดินทางทางถนน การเดินทางด้วยเครื่องบิน และการเดินทางทางรถไฟ

1. การเดินทางทางถนน

1) โครงข่ายถนนหลัก

• จากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานคร

- เส้นทางแรก จากเชียงใหม่ ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 106 ผ่านอำเภอลี้ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เมื่อถึงอำเภอลี้ เลี้ยวเข้าทางหลวง หมายเลข 1 ผ่านตาก กำแพงเพชร เลี้ยวเข้าทางหลวง หมายเลข 32 หรือสายเอเชีย ผ่านนครสวรรค์ อุทัยฯ ถึงกรุงเทพฯ ระยะทางประมาณ 690 กิโลเมตร โดยใช้เวลาเดินทางประมาณ 10 ชั่วโมง

- เส้นทางที่สอง จากเชียงใหม่ ผ่านอำเภอสาร์ภี อำเภอมะทา จังหวัดลำพูน จากกรุงเทพฯเดินทางตาม เส้นทางแรก ผ่านอำเภอลี้ไปจนถึงจังหวัดลำปาง แยกซ้ายเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 11 ผ่านอำเภอลี้ อำเภอมะทา จังหวัดลำพูน ผ่านอำเภอสาร์ภี ถึงตัวเมืองเชียงใหม่ ระยะทางประมาณ 695 กิโลเมตร โดยใช้เวลาเดินทางประมาณ 10 ชั่วโมง

• จากเชียงใหม่ไปภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่นและอุบลราชธานี)

- เส้นทางจากเชียงใหม่เดินทางไปยังจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยการเดินทางตามทางหลวงหมายเลข 11 12 และ 229 ระยะทางประมาณ 774 กิโลเมตร โดยใช้เวลาเดินทางประมาณ 12 ชั่วโมง

- เส้นทางจากเชียงใหม่เดินทางไปยังจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วยการเดินทางตามทางหลวงหมายเลข 11 12 201 207 214 226 และ 24 ระยะทางประมาณ 1,055 กิโลเมตร โดยใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 ชั่วโมง

2) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในประเทศ

การเดินทางจากเชียงใหม่ด้วยรถประจำทาง นักท่องเที่ยวสามารถไปขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 1 (สถานีขนส่งช้างเผือก) 2 (สถานีขนส่งอาเขต) และ 3 (สถานีขนส่งแห่งใหม่)

สถานีขนส่งช้างเผือก จะใช้สำหรับรถที่วิ่งบริการผู้โดยสาร จากเชียงใหม่ไปต่างอำเภอ โดยจะเป็นรถสองแถวทั้งหมด นอกจากนี้จะมีการกำหนดเส้นทางรถสองแถว (สีล้อแดง) เพิ่มขึ้นอีก 3 เส้นทาง มีต้นทางที่สถานีฯ ช้างเผือกเพื่อชดเชยรถเมล์ที่ย้ายออก ส่วนรถบัสประจำทางไปต่างอำเภอ ต่างจังหวัด (ไม่ปรับอากาศ) รวมทั้งรถ บขส. จะใช้สถานีขนส่งอาเขตเดิม สำหรับสถานีขนส่งแห่งใหม่ จะเป็นรถปรับอากาศทั้งหมด โดยมีรถโดยสารประจำทางให้บริการหลากหลายประเภท ทั้งรถ V.I.P รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของบริษัท ขนส่ง จำกัด และรถร่วมบริการให้บริการอยู่หลายสายด้วยกัน ซึ่งรถโดยสารประจำทางจะไปสู่ระยะการบริการที่สถานีขนส่งปลายทาง และรถโดยสารประจำทางบางสายยังจอดรับ-ส่งผู้โดยสารกลางทางด้วย โดยมีรายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-14 ถึงตารางที่ 2.2-18

ตารางที่ 2.2-14 การให้บริการรถโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่

หมวดรถโดยสารประจำทาง	จำนวนเส้นทางเดินรถ (เส้นทาง)	ผู้ประกอบการตามใบอนุญาต (ราย)	ผู้ประกอบการรถร่วมบริการ (ราย)	จำนวนรถรวมที่ให้บริการ (คัน)	เที่ยววิ่งรวมต่อวัน(เที่ยว)
หมวด 1	7	2	-	126	864
หมวด 2	4	1	15	210	85
หมวด 3	36	14	13	250	150
หมวด 4	50	4	-	3,764	2,000

ตารางที่ 2.2-15 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 1)

สาย ที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะ มาตรฐาน รถ	ระยะทาง (ก.ม.)	จำนวนเที่ยวรถ (ไป-กลับ)	จำนวนรถ (คัน)	ชื่อผู้ประกอบการ
2	หนองหอย – ป. พัน 7	ม.2	148	110	8-10	เทศบาล นคร เชียงใหม่
4	สนาม บิน เชียงใหม่-สี่แยก ศาลเด็ก	ม.3 (ส)	36	146	50	สหกรณ์ นครลานนา เดินรถ จำกัด
6	รอบเมือง เชียงใหม่ (วนซ้าย-ขวา)	ม.2	38	132	10-16	เทศบาล นคร เชียงใหม่
8	สนามบิน เชียงใหม่-ศูนย์ ราชการจังหวัด เชียงใหม่	ม.3 (ส)	38	146	50	สหกรณ์ นครลานนา เดินรถ จำกัด
11	สถานี 2 (อา เขต)-ไนท์ซาฟารี	ม.2	20	110	16-20	เทศบาล นคร เชียงใหม่
12	เวียงกุมกาม-สวน สัตว์เชียงใหม่	ม.2	17	110	16-20	เทศบาล นคร เชียงใหม่
13	สถานีรถไฟ-ไนท์ ซาฟารี	ม.2	20	110	16-20	เทศบาล นคร เชียงใหม่

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 2.2-16 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 2)

สาย ที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะ มาตรฐาน รถ	ระยะทาง (ก.ม.)	จำนวนเที่ยวรถ (ไป-กลับ)	จำนวนรถ (คัน)	ชื่อผู้ประกอบการ
1	กรุงเทพฯ- เชียงใหม่	ม.1	724	2-4	2-5	บจก.ขนส่ง
13	กรุงเทพฯ-บ้านท่า ดอน	ม.1 ม.2	890	6-8 2-4	8-16	บจก.ขนส่ง
18	กรุงเทพฯ- เชียงใหม่ (ข)	ป.1	713	59-59	170	บจก.ขนส่ง
964	กรุงเทพฯ-ดอย เต่า-จอมทอง	ม.1 (ข) ป.2 ม.4 (ค)	687	1-1 1-1 1-1	3-11	บจก.ขนส่ง

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 2.2-17 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 3)

สาย ที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะ มาตรฐาน รถ	ระยะทาง (ก.ม.)	จำนวนเที่ยวรถ (ไป-กลับ)	จำนวนรถ (คัน)	ชื่อผู้ประกอบการ
113	เชียงใหม่-พะเยา- น่าน	ม.1, ม.2	348	2-2	4-10	บจก.ไทย พัฒนกิจ ขนส่ง
118	นครสวรรค์- เชียงใหม่ (ข)	ม.1, ม.2	475	2-2	4-10	บจก.ถาวรฟาร์ม
132	พิษณุโลก- เชียงใหม่	ม.1	405	1-1	4	บจก.สุโขทัยธานี
148	เชียงใหม่- เชียงราย	ม.3	342	5-5	12-26	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
149	เชียงใหม่-แม่สาย	ม.3	399	4-8	4-16	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
150	เชียงใหม่-เชียง แสน	ม.3	398	2-4	2-5	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
151	ปาย-บ้านวัด จันทร์	ม.3(ส)	53	4-6	3-5	สหกรณ์ นคร เชียงใหม่ จำกัด
150	ลำปาง-เชียงใหม่	ม.3	103	12-14	5-8	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง

ตารางที่ 2.2-17 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 3) (ต่อ)

สาย ที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะ มาตรฐาน รถ	ระยะทาง (ก.ม.)	จำนวนเที่ยวรถ (ไป-กลับ)	จำนวนรถ (คัน)	ชื่อผู้ประกอบการ
155	พิษณุโลก- เชียงใหม่(ข)	ม.2	431	7-7	16-18	บจก.ขนส่ง
166	เชียงใหม่- สามเหลี่ยม ทองคำ	ม.1(ก) (ข), ม.2	265	30	18-29	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
169	เชียงใหม่-ทุ่งช้าง	ม.1(ก) (ข), ม.2	427	16	16-32	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
170	เชียงใหม่- แม่ฮ่องสอน	ม.1, ม.2, ม. 3	359	7-7	28	บจก.เปรมประชา ขนส่ง
175	เชียงใหม่- ขอนแก่น	ม.1, ม.2	774	6-6	24	บจก.อีสาน ทัวร์
181	เชียงใหม่-ลำพูน (ก)	ม.2, ม.3(ส) ม.3(ธ)	27	17-17 48-48	7-17 96	บจก.ลำพูนพัฒนา เดินรถ
195	เวียงป่าเป้า-พร้าว	ม.3(ส), ม. 3(ธ)	57	2-2	4	บจก.เปรม ประชา ขนส่ง
198	เชียงใหม่-พะเยา	ม.1(ก) (ข), ม.2	160	6	5-8	บจก.ไทย พัฒนกิจ ขนส่ง
612	เชียงใหม่-ปาย- แม่ฮ่องสอน	ม.2, ม.2(จ), ม.3	250	20-27	37	บจก.เปรมประชา ขนส่ง
619	เชียงใหม่-แม่สาย	ม.1(ก) (ข), ม.2	256	10	10-16	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
625	เชียงใหม่-ลี่	ม.3(ธ)	138	10-12	6-8	สหกรณ์ รอยนต์ โดยสารลำพูนจำกัด
623	พิษณุโลก- เชียงใหม่(ค)	ม.1, ม.2	405	2-2	6	บจก.สุโขทัยธานี
633	เชียงใหม่- ขอนแก่น(ข)	ม.1, ม.2	683	3-3	12	บจก.อีสานทัวร์, บจก.ภูหลวง
635	เชียงใหม่- นครราชสีมา	ม.1, ม.2	762	8-8	20	บจก.นครชัยทัวร์
636	เชียงใหม่- อุดรธานี	ม.1, ม.2	712	6-6	18	บจก.จักรพงษ์ทัวร์

ตารางที่ 2.2-17 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 3) (ต่อ)

สาย ที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะ มาตรฐาน รถ	ระยะทาง (ก.ม.)	จำนวนเที่ยวรถ (ไป-กลับ)	จำนวนรถ (คัน)	ชื่อผู้ประกอบการ
639	บ้าน ท่าตอน- บ้านแม่สลอง	ม.3	46	38-46	9-13	สหกรณ์ นคร เชียงใหม่ จำกัด
658	เชียงใหม่-บ้านธิ	ม.3	25	12-14	2-4	สหกรณ์ เดินรถสัน กำแพงจำกัด
659	เชียงใหม่-ระยอง	ม.1, ม.2	990	8-12	8-14	บจก.นครชัยแอร์
666	เชียงใหม่-ฮอด-ทุ่ง หัวช้าง	ม.3(ธ)	179	4-4	4-6	บจก.นครพิงค์เดินรถ
671	เชียงใหม่-เชียง ของ	ม.1(ข), ม.2	337	6	6-13	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
675	เชียงใหม่-ฝาง	ม.2, ม.3(ส)	124	24	12-18	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
676	แม่ สาย-ฝาง	ม.2	121	2	2-3	บจก.ไทยพัฒนกิจ ขนส่ง
683	เชียงใหม่-ฮอด-ลี้	ม.3(ธ)	181	4-6	2-4	บจก.รวมใจเดินรถ
692	จอม ทอง-ขุนยวม	ม.3(ส), ม. 3(ธ)	166	2-4	2-4	สหกรณ์นครเชียงใหม่ จำกัด
696	เชียงใหม่-ลำพูน (ค)	ม.3(ส)	48	8-8	2-4	สหกรณ์ นคร เชียงใหม่ จำกัด
698	เชียงใหม่-โรง วัว- หนองเกิด	ม.3(ส)	48	36-36	12-28	สหกรณ์ นคร เชียงใหม่ จำกัด
871	เชียงใหม่-หัวหิน	ม.1	932	2-4	2-6	บจก.เทพสมบัติ
587	อุบลราชธานี- เชียงใหม่	ม.1, ม.2	1,055	8-10	8-12	บจก.นครชัยแอร์

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 2.2-18 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 4)

หมายเลข เส้นทาง	ชื่อเส้นทาง	ชื่อผู้ประกอบการ	มาตรฐาน รถ	ค่า โดยสาร	เวลาออก เที่ยวแรก	เวลา ออก เที่ยว สุดท้าย	ระยะห่าง ระหว่าง เที่ยว
1231 ก	เชียงใหม่ – ท่า ดอน	บจก.ยานยนต์นคร เชียงใหม่	ม.1	120	08.30 น.		
			ม.2	120	07.00 น.	16.30 น.	1 ชั่วโมง
			ม.3	80	05.00 น.	17.30 น., 19.30 น.	20-30 นาที
			สองแถว	80	06.15 น.	16.45	30 นาที
1231 ข	เชียงใหม่ – เชียง ดาว	บจก.ยานยนต์นคร เชียงใหม่	ม.3	40	05.30 น.	19.30 น.	20-30 นาที
1231 ค	เชียงใหม่ – พร้าว (เหนือ)	บจก.เปรมประชา ขนส่ง	ม.3	62	06.20 น.	15.50 น.	
1232 ก	เชียงใหม่ – ฮอด – ดอยเต่า	บจก.นครพิงค์เดิน รถ	ม.3	49 (ฮอด) 70 (ดอย เต่า)	06.10 น. 04.30 น.	16.00 น. 15.30 น.	20 นาที
	เชียงใหม่ – แม่ ตื่น		ม.2	150	05.30 น.	06.00 น.	
1234 ข	เชียงใหม่ – ร่ม หลวง	บจก.เชียงใหม่-ร่ม หลวงเดินรถ	สองแถว	18-25	04.20 น.	18.40 น.	10 นาที
2201 ก	เชียงใหม่ – พร้าว (ใต้)	บจก.เปรมประชา ขนส่ง	ม.2	80	06.10 น.	18.10 น.	1 ชั่วโมง
			ม.3	57	17.00 น.		
2220	เชียงใหม่ – อม ก้อย	บจก.นครพิงค์เดิน รถ	ม.3	110	07.50 น.	13.30 น.	

ตารางที่ 2.2-18 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง (ที่มีต้นทางหรือปลายทาง) ภายในจังหวัดเชียงใหม่ (รถหมวด 4) (ต่อ)

หมายเลข เส้นทาง	ชื่อเส้นทาง	ชื่อผู้ประกอบการ	มาตรฐาน รถ	ค่า โดยสาร	เวลาออก เที่ยวแรก	เวลา ออก เที่ยว สุดท้าย	ระยะห่าง ระหว่าง เที่ยว
2314	เชียงใหม่ – เปียงหลวง	บจก.ดาวทองขนส่ง	ม.2 ม.3	150 78-90	07.30 น. 08.30 น.	15.30 12.30 น.	
2428	เชียงใหม่ – บ้านวัดจันทร์	สหกรณ์นครเชียงใหม่ จำกัด	สองแถว	55-140	09.00 น.	16.00 น.	1.25 ชั่วโมง
2552	เชียงใหม่ – ดอยสะเก็ด	สหกรณ์นครเชียงใหม่ จำกัด	สองแถว	20	05.00 น.	21.00 น.	5-15 นาที
2553	เชียงใหม่ – บ้านแพนคำ	สหกรณ์นครเชียงใหม่ จำกัด	สองแถว	19-32	06.00 น.	18.00 น.	5-10 นาที
2556	เชียงใหม่ – ดอยนางแก้ว	สหกรณ์นครเชียงใหม่ จำกัด	สองแถว	45-50	06.00 น.	18.00 น.	20 นาที
2586	เชียงใหม่ – สันกำแพง	สหกรณ์เดินรถสันกำแพง จำกัด	สองแถว	20	06.00 น.	21.00 น.	5-20 นาที
2587	เชียงใหม่ – บ้านเป้า	สหกรณ์เดินรถสันกำแพง จำกัด	สองแถว	20	06.00 น.	18.00 น.	5-10 นาที

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

3) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ

เป็นสัญญาการเดินทางโดยสารประจำทางระหว่าง บริษัท ขนส่ง จำกัด แห่งราชอาณาจักรไทย กับ บริษัท นานหลวงขนส่งโดยสารผ่านแดนและท่องเที่ยว แห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

• เส้นทาง

เริ่มต้นจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ ไปตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 118 ผ่านอำเภอดอยสะเก็ด อำเภอเวียงป่าเป้า อำเภอแม่สรวย แยกซ้ายไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ถึงจังหวัดเชียงราย แยกขวาไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020 ผ่านอำเภอเทิง อำเภอขุนตาล ถึงอำเภอเชียงของ ข้ามสะพานมิตรภาพไทย – ลาว แห่งที่ 4 ถึงแขวงบ่อแก้ว ไปตามทางหลวงสาย R3 ผ่านแขวงหลวงน้ำทา ถึงแยกบ้านนาเตย แยกขวาไปตามถนนหลวงแห่งชาติ 13N ผ่านแขวงอุดมไซ ไปสุดเส้นทาง ณ สถานีจอดรถท่องเที่ยวและ รถโดยสารสายต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง

ระยะทางตลอดสาย 842 กม. ถนนลาดยาง (อยู่ในเขตราชอาณาจักรไทย 339 กม. เขตสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 503 กม. ยังไม่รวมระยะทางของสะพาน 1.4 กม.)

การเดินทางเป็นรถมาตรฐาน 1 (ข) และ/หรือ 2 (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ/หรือ ชั้น 2) เดินทางวันละ 2 เที่ยว (ไป 1 เที่ยว กลับ 1 เที่ยว) จำนวนรถ 4 – 8 คัน แบ่งเป็น

- ฝ่ายไทย จำนวน 2 – 4 คัน

- ฝ่ายลาว จำนวน 2 – 4 คัน

รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ตารางที่ 2.2-19 ถึงตารางที่ 2.2-22

ตารางที่ 2.2-19 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : ประเทศไทย - ปลายทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) ของรถมาตรฐาน 1 (ข) (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1)

ต้นทาง	ปลายทาง	ค่าโดยสาร/คน		
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงบ่อแก้ว	640 บาท	หรือ	160,000 กีบ
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงหลวงน้ำทา	930 บาท	หรือ	232,500 กีบ
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงอุดมไซ	1,200 บาท	หรือ	300,000 กีบ
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงหลวงพระบาง	1,500 บาท	หรือ	375,000 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงบ่อแก้ว	270 บาท	หรือ	67,500 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงหลวงน้ำทา	590 บาท	หรือ	147,500 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงอุดมไซ	840 บาท	หรือ	210,000 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงหลวงพระบาง	1,200 บาท	หรือ	300,000 กีบ
อำเภอเชียงของ	แขวงบ่อแก้ว	-		-
อำเภอเชียงของ	แขวงหลวงน้ำทา	320 บาท	หรือ	80,000 กีบ
อำเภอเชียงของ	แขวงอุดมไซ	570 บาท	หรือ	142,500 กีบ
อำเภอเชียงของ	แขวงหลวงพระบาง	930 บาท	หรือ	232,500 กีบ

ตารางที่ 2.2-20 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว - ปลายทาง : ประเทศไทย) ของรถมาตรฐาน 1 (ข) (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1)

ต้นทาง	ปลายทาง	ค่าโดยสาร/คน		
แขวงหลวงพระบาง	อำเภอเชียงของ	930 บาท	หรือ	232,500 กีบ
แขวงหลวงพระบาง	จังหวัดเชียงราย	1,200 บาท	หรือ	300,000 กีบ
แขวงหลวงพระบาง	จังหวัดเชียงใหม่	1,500 บาท	หรือ	375,000 กีบ
แขวงอุดมไซ	อำเภอเชียงของ	570 บาท	หรือ	142,500 กีบ
แขวงอุดมไซ	จังหวัดเชียงราย	840 บาท	หรือ	210,000 กีบ
แขวงอุดมไซ	จังหวัดเชียงใหม่	1,200 บาท	หรือ	300,000 กีบ
แขวงหลวงน้ำทา	อำเภอเชียงของ	320 บาท	หรือ	80,000 กีบ
แขวงหลวงน้ำทา	จังหวัดเชียงราย	590 บาท	หรือ	147,500 กีบ
แขวงหลวงน้ำทา	จังหวัดเชียงใหม่	930 บาท	หรือ	232,500 กีบ
แขวงบ่อแก้ว	อำเภอเชียงของ	-		-
แขวงบ่อแก้ว	จังหวัดเชียงราย	270 บาท	หรือ	67,500 กีบ
แขวงบ่อแก้ว	จังหวัดเชียงใหม่	640 บาท	หรือ	160,000 กีบ

ตารางที่ 2.2-21 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : ประเทศไทย - ปลายทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) ของรถมาตรฐาน 2 (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 2)

ต้นทาง	ปลายทาง	ค่าโดยสาร/คน		
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงบ่อแก้ว	495 บาท	หรือ	123,750 กีบ
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงหลวงน้ำทา	775 บาท	หรือ	193,750 กีบ
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงอุดมไซ	950 บาท	หรือ	237,500 กีบ
จังหวัดเชียงใหม่	แขวงหลวงพระบาง	1,200 บาท	หรือ	300,000 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงบ่อแก้ว	220 บาท	หรือ	55,000 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงหลวงน้ำทา	500 บาท	หรือ	125,000 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงอุดมไซ	675 บาท	หรือ	168,750 กีบ
จังหวัดเชียงราย	แขวงหลวงพระบาง	950 บาท	หรือ	237,500 กีบ
อำเภอเชียงของ	แขวงบ่อแก้ว	-		-
อำเภอเชียงของ	แขวงหลวงน้ำทา	280 บาท	หรือ	70,000 กีบ
อำเภอเชียงของ	แขวงอุดมไซ	460 บาท	หรือ	115,000 กีบ
อำเภอเชียงของ	แขวงหลวงพระบาง	730 บาท	หรือ	182,500 กีบ

ตารางที่ 2.2-22 เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ (ต้นทาง : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว - ปลายทาง : ประเทศไทย) ของรถมาตรฐาน 2 (รถโดยสารปรับอากาศชั้น 2)

ต้นทาง	ปลายทาง	ค่าโดยสาร/คน		
แขวงหลวงพระบาง	อำเภอเชียงของ	730 บาท	หรือ	182,500 กีบ
แขวงหลวงพระบาง	จังหวัดเชียงราย	950 บาท	หรือ	237,500 กีบ
แขวงหลวงพระบาง	จังหวัดเชียงใหม่	1,200 บาท	หรือ	300,000 กีบ
แขวงอุดมไซ	อำเภอเชียงของ	460 บาท	หรือ	115,000 กีบ
แขวงอุดมไซ	จังหวัดเชียงราย	675 บาท	หรือ	168,750 กีบ
แขวงอุดมไซ	จังหวัดเชียงใหม่	950 บาท	หรือ	237,500 กีบ
แขวงหลวงน้ำทา	อำเภอเชียงของ	280 บาท	หรือ	70,000 กีบ
แขวงหลวงน้ำทา	จังหวัดเชียงราย	500 บาท	หรือ	125,000 กีบ
แขวงหลวงน้ำทา	จังหวัดเชียงใหม่	775 บาท	หรือ	193,750 กีบ
แขวงบ่อแก้ว	อำเภอเชียงของ	-		-
แขวงบ่อแก้ว	จังหวัดเชียงราย	220 บาท	หรือ	55,000 กีบ
แขวงบ่อแก้ว	จังหวัดเชียงใหม่	495 บาท	หรือ	123,750 กีบ

4) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางไปยังภาคกลาง (กรุงเทพฯ)

บริษัทเดินรถโดยสารประจำทางหลักที่เดินทางไปยังกรุงเทพฯ ประกอบด้วย บริษัท ขนส่ง จำกัด บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด บริษัท สมบัติทัวร์ จำกัด บริษัท อินทราทัวร์ จำกัด บริษัท นิวิริยะยานยนต์ทัวร์ จำกัด และบริษัท สยามเฟิร์ส จำกัด รถโดยสารประจำทางจะออกเดินทางจากสถานีขนส่งแห่งที่ 2 หรือ 3 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริษัทผู้ประกอบการเดินรถ รถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่เดินทางไปยังกรุงเทพฯ ของบริษัท ขนส่ง จำกัด มีรถโดยสารประจำทางให้บริการหลากหลายประเภท ทั้งรถ V.I.P รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-23

ตารางที่ 2.2-23 รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการไปยังกรุงเทพฯ (สถานีขนส่งหมอชิตใหม่)

สายที่	ชื่อเส้นทาง	ลักษณะ มาตรฐานรถ	ค่าโดยสาร (บาท)	ระยะทาง (กม.)	การเดินทาง (ชั่วโมง)
18	เชียงใหม่-กรุงเทพฯ	มาตรฐาน 4 (ก) VIP รถปรับอากาศ ชั้นเดียว	713	837	9.30
	เชียงใหม่-กรุงเทพฯ	มาตรฐาน 4 (ข) รถ ปรับอากาศสองชั้น (54 ที่นั่ง)	713	538	9.30
	เชียงใหม่-กรุงเทพฯ	มาตรฐาน 4 (ค) รถ ปรับอากาศสองชั้น (55 ที่นั่ง)	713	419	11.00

ที่มา : บริษัท ขนส่ง จำกัด

5) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางไปยังภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

บริษัทเดินรถโดยสารประจำทางที่เดินทางไปยังจังหวัดขอนแก่นและอุบลราชธานี ประกอบด้วย บริษัท อีสานทัวร์ จำกัด และบริษัท เพชรประเสริฐ จำกัด รถโดยสารประจำทางจะออกเดินทางจากสถานีขนส่งแห่งที่ 2 หรือ 3 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริษัทผู้ประกอบการเดินรถ อย่างไรก็ตามบริษัท ขนส่ง จำกัด ไม่มีเส้นทางเดินรถ เชียงใหม่-ขอนแก่น และ เชียงใหม่-อุบลราชธานี

2. การเดินทางด้วยเครื่องบิน

การเดินทางด้วยเครื่องบินจากเชียงใหม่ไปยังภาคต่างๆ ของประเทศ และต่างประเทศนั้น เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของนักท่องเที่ยว เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง โดยเส้นทางการบินจากเชียงใหม่มีการให้บริการภายในประเทศ ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพฯ อุบลราชธานี อุดรธานี หาดใหญ่ แม่สอด ภูเก็ต เกาะสมุย และแม่ฮ่องสอน และระหว่างประเทศ ได้แก่ ประเทศฮ่องกง พม่า เกาหลีใต้ สิงคโปร์ มาเลเซีย จีน และลาว โดยมีสายการบินให้บริการหลากหลาย อาทิ การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ส นกแอร์ แอร์เอเชีย ซิลแอร์ มาเลเซียแอร์ไลน์ส ลาวแอร์ไลน์ ไชน่าอีสเทิร์นแอร์ไลน์ แอร์บังก้า ดรากอนแอร์ ทรานเอเชีย โคเรียนแอร์ ไชน่าแอร์ไลน์ และฮ่องกงเอ็กเพรส เป็นต้น สรุปรวมเที่ยวบินขาออกมีจำนวน 60 เที่ยวบิน และมีเที่ยวบินขาเข้าจำนวน 64 เที่ยวบิน ทั้งนี้ ท่าอากาศยานในจังหวัดเชียงใหม่มีเพียงแห่งเดียวเท่านั้น คือ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-24 และตารางที่ 2.2-25

ตารางที่ 2.2-24 สายการบินออกเดินทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ท่าอากาศยานปลายทาง	สายการบิน	เวลาถึง
BKK Bangkok	Bangkok Airways	6:55 AM
		10:10 AM
		2:10 PM
		4:35 PM
		7:00 PM
	EVA Air	6:55 AM
		10:10 AM
	Thai AirAsia	7:10 AM
		8:25 AM
		12:05 PM
		2:35 PM
		5:30 PM
		7:55 PM
		10:40 PM
	Malaysia Airline	6:55 AM
		2:10 PM
	airberlin	4:35 PM
	JAL	7:20 PM
		8:50 PM
	Gulf Air	7:00 AM
	Etihad Airways	4:35 PM
	Air France	6:55 AM
	Asiana Airlines	7:20 PM
	ANA - All Nippon Airways	7:20 PM
		8:50 PM
	Lufthansa	8:50 PM

ตารางที่ 2.2-24 สายการบินออกเดินทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (ต่อ)

ท่าอากาศยานปลายทาง	สายการบิน	เวลาถึง
BKK Bangkok	SAS - Scandinavian Airlines	8:50 PM
	Thai Airways International	7:00 AM
		10:10 AM
		2:55 PM
		5:05 PM
		7:20 PM
		8:50 PM
	KLM	6:55 AM
DMK Bangkok	Nok Air	7:45 AM
		10:45 AM
		2:25 PM
		6:10 PM
		9:35 PM
	Orient Thai Airlines	10:30 AM
		5:10 PM
HDY Hat Yai	Thai AirAsia	10:55 AM
HGN Mae Hong Son	Nok Air	11:05 AM
		1:20 PM
		3:05 PM
HKG Hong Kong	Dragonair	6:30 PM
HKT Phuket	Thai Airways International	12:40 PM
	Thai AirAsia	1:10 PM 10:45 PM
ICN Seoul	Korean Air	11:50 PM
KUL Kuala Lumpur	Thai AirAsia	9:10 AM
		4:55 PM

ตารางที่ 2.2-24 สายการบินขาออกต้นทางที่ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (ต่อ)

ท่าอากาศยานปลายทาง	สายการบิน	เวลาถึง
MAQ Mae Sot	Nok Air	2:50 PM
MFM Macau	Thai AirAsia	4:15 PM
RGN Yangon	Air Bagan	5:20 PM
USM Koh Samui	Bangkok Airways	12:00 PM
	Silkair	12:00 PM
UTH Udon Thani	Nok Air	7:25 AM
		5:50 PM

ที่มา : www.flightstats.com

ตารางที่ 2.2-25 สายการบินขาเข้าปลายทางที่ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ท่าอากาศยานต้นทาง	สายการบิน	เวลาถึง
BKK Bangkok	Thai AirAsia	7:55 AM
		10:25 AM
		11:40 AM
		2:00 PM
		5:00 PM
		7:25 PM
		10:10 PM
	Etihad Airways	9:20 AM
		11:15 AM
		9:45 PM
	Malaysia Airline	1:25 PM
		9:45 PM
	Air France	9:20 AM
	Lufthansa	4:15 PM
	KLM	1:25 PM
	Gulf Air	11:50 AM

ตารางที่ 2.2-25 สายการบินเข้าปลายทางที่ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (ต่อ)

ท่าอากาศยานต้นทาง	สายการบิน	เวลาถึง
BKK Bangkok	SAS - Scandinavian Airlines	6:30 PM
	Asiana Airlines	6:30 PM
	Thai Airways International	9:15 AM
		11:50 AM
		2:05 PM
		4:15 PM
		6:30 PM
		8:00 PM
		10:40 PM
	ANA - All Nippon Airways	9:15 AM
		6:30 PM
	EVA Air	1:25 PM
		6:15 PM
	airberlin	9:20 AM
		11:15 AM
	JAL	9:45 PM
		9:15 AM
	Bangkok Airways	6:30 PM
		9:20 AM
		11:15 AM
		1:25 PM
		3:50 PM
DMK Bangkok	Nok Air	6:15 PM
		9:45 PM
		7:15 AM
		10:15 AM
	Orient Thai Airlines	1:50 PM
		5:40 PM
HDY Hat Yai	Thai AirAsia	9:05 PM
		10:00 AM
		4:35 PM
		3:45 PM

ตารางที่ 2.2-25 สายการบินเข้าปลายทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (ต่อ)

ท่าอากาศยานต้นทาง	สายการบิน	เวลาถึง
HGN Mae Hong Son	Nok Air	12:50 PM 2:45 PM 4:45 PM
	Dragonair	4:05 PM
HKT Phuket	Thai AirAsia	12:40 PM 10:15 PM
ICN Seoul	Korean Air	10:50 PM
	Delta Air Lines	10:50 PM
KUL Kuala Lumpur	AirAsia	8:40 AM 4:25 PM
MAQ Mae Sot	Nok Air	5:35 PM
MFM Macau	Thai AirAsia	10:30 PM
RGN Yangon	Air Bagan	4:10 PM
UTH Udon Thani	Nok Air	10:35 AM 2:20 PM 8:55 PM

ที่มา : www.flightstats.com

3. การเดินทางทางรถไฟ

นักท่องเที่ยวบางส่วนนิยมใช้การเดินทางทางรถไฟ เนื่องจากเสียค่าโดยสารในอัตราที่ถูก แต่อย่างไรก็ตาม การเดินทางโดยรถไฟค่อนข้างใช้ระยะเวลาในการเดินทางนาน เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางทางถนนและการเดินทางทางอากาศ ตารางการเดินทางรถไฟประกอบด้วยเที่ยวไป 6 เส้นทาง และเที่ยวกลับ 6 เส้นทาง การเดินทางโดยรถไฟจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังสถานีปลายทางกรุงเทพฯ เดินทางผ่านจังหวัดลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ สุโขทัย พิษณุโลก พิจิตร นครสวรรค์ ลพบุรี และอยุธยา ทั้งนี้ ผู้โดยสารสามารถขึ้นและลงที่สถานีจุดจอดได้ทุกสถานี รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 2.2-26

ตารางที่ 2.2-26 ตารางเวลาของรถไฟจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปยังสถานีเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

เที่ยวกลับ เวลาเดินรถ (สถานีต้นทาง เชียงใหม่ - สถานีปลายทาง กรุงเทพฯ)					
ระยะทางประมาณ 751 กิโลเมตร					
ลำดับ	เลขขบวน	ประเภท	เวลาออก (น.)	เวลาถึง (น.)	กำหนดเวลาเดินรถ
1	102	เร็ว	5:45	21:10	ขบวน "102"
2	12	ด่วนพิเศษ	8:45	20:25	ขบวน "12"
3	14	*ด่วนพิเศษ	16:00	6:30	ขบวน "14"
4	2	*ด่วนพิเศษ	17:00	6:50	ขบวน "2"
5	52	ด่วน	17:30	8:30	ขบวน "52"
6	10	ด่วนพิเศษ	21:00	9:10	ขบวน "10"
เที่ยวไป เวลาเดินรถ (สถานีต้นทาง กรุงเทพฯ- สถานีปลายทาง เชียงใหม่)					
ระยะทางประมาณ 751 กิโลเมตร					
ลำดับ	เลขขบวน	ประเภท	เวลาออก (น.)	เวลาถึง (น.)	กำหนดเวลาเดินรถ
1	9	ด่วนพิเศษ	8:30	20:30	ขบวน "9"
2	109	เร็ว	12:45	4:05	ขบวน "109"
3	11	ด่วนพิเศษ	18:00	6:15	ขบวน "11"
4	1	*ด่วนพิเศษ	18:10	8:15	ขบวน "1"
5	13	*ด่วนพิเศษ	19:35	9:55	ขบวน "13"
6	51	ด่วน	22:00	13:05	ขบวน "51"

หมายเหตุ : *ด่วนพิเศษ หมายถึง ขบวนรถที่มีบริการเช่าเหมาห้อง

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย

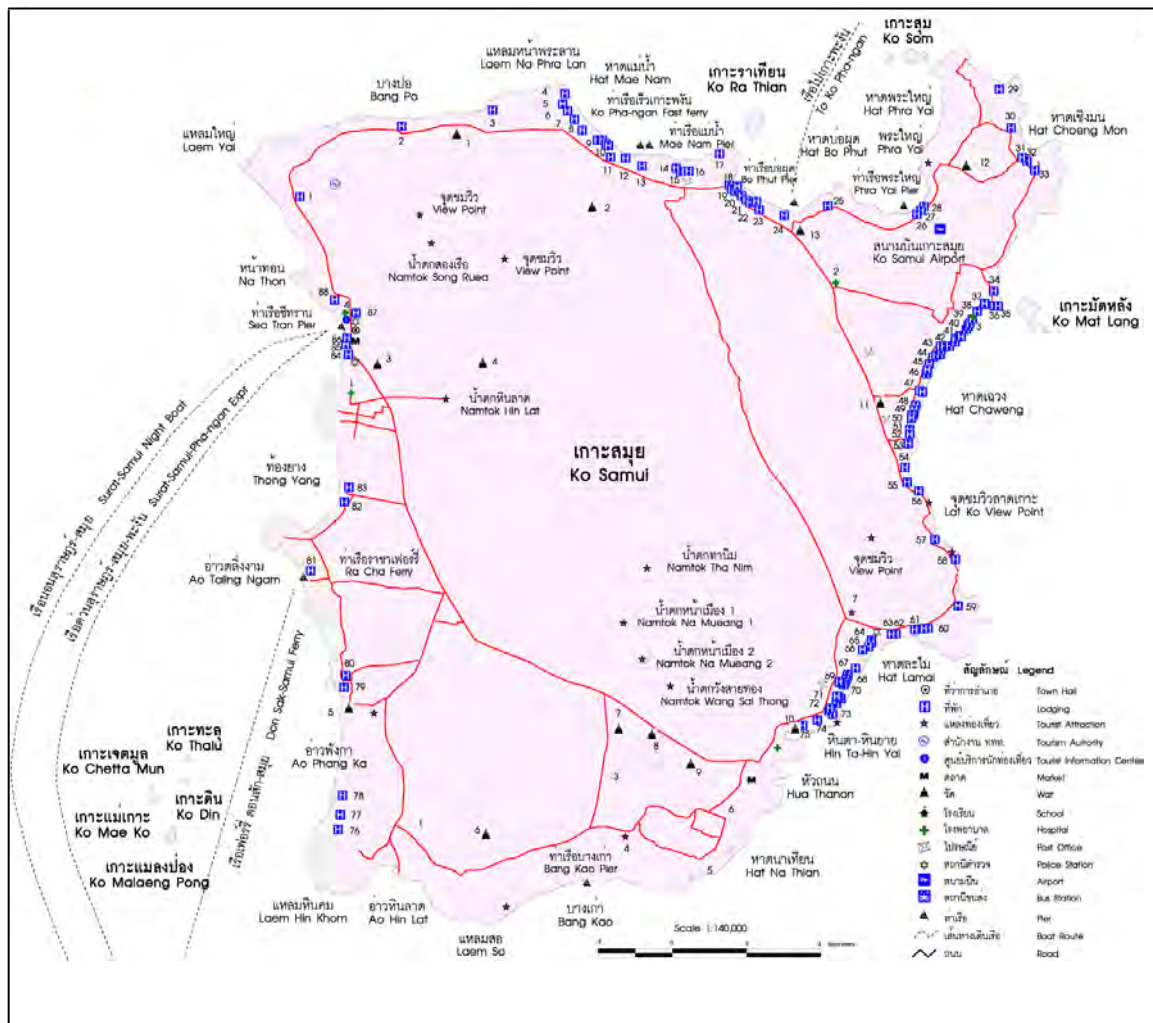
2.2.4 พื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเดินทางท่องเที่ยวภายในเกาะสมุยใช้การเดินทางทางถนนด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล รถโดยสารสาธารณะ และรถเช่า เป็นหลัก ส่วนการเดินทางท่องเที่ยวบริเวณเกาะใกล้เคียง เช่น เกาะพะงัน มีการให้บริการเรือเฟอร์รี่ และเรือเช่า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเดินทางทางถนน

1) โครงข่ายถนนหลัก

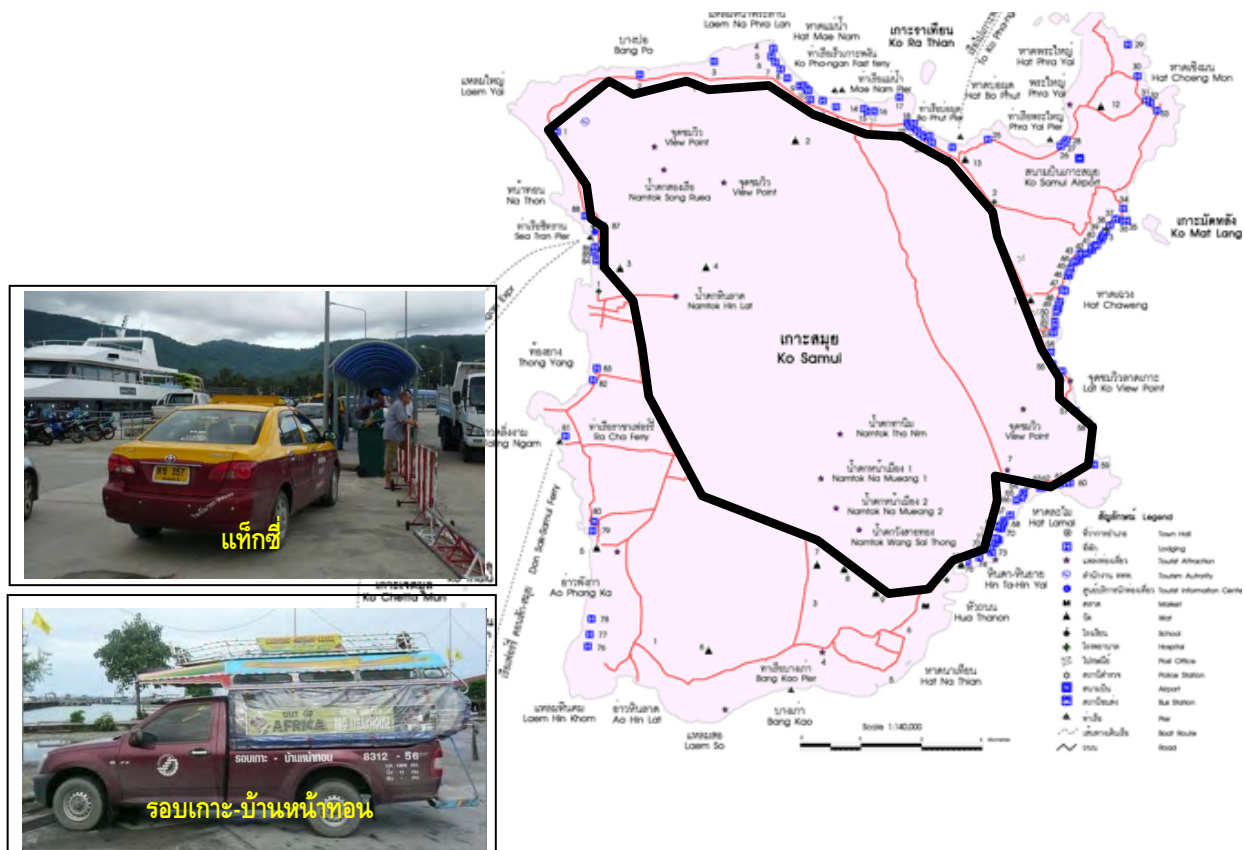
บนเกาะสมุยมีทางหลวงอยู่หลายสาย โดยทางหลวงหมายเลข 4169 เป็นถนนหลักรอบเกาะ นอกจากนี้ ยังมีทางหลวงอีกหลายสาย ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 4170, 4171, 4173 และ 4174 โดยทางหลวงทั้งหมดมีขนาด 2 ช่องจราจร ไป-กลับ ดังแสดงในรูปที่ 2.2-5



รูปที่ 2.2-5 โครงข่ายถนนบนเกาะสมุย

2) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

การให้บริการรถประจำทางบนเกาะสมุยมีลักษณะเป็นรถสองแถวให้บริการรอบเกาะ อัตราค่าบริการ 60 บาท นอกจากนี้ ยังมีรถแท็กซี่มีเตอร์ให้บริการนักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังแสดงในรูปที่ 2.2-6



รูปที่ 2.2-6 รถสองแถวที่ให้บริการบนเกาะสมุย

ตารางที่ 2.2-27 ตารางเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางเส้นทางรอบเกาะสมุย

ประเภทรถ	เส้นทาง	ช่วงเวลากลางวัน	ช่วงเวลากลางคืน
รถสองแถว ประจำทาง	สายบ้านหน้าทอน ถึง บ้านปลายแหลม	05.40-18.00	ช่วงกลางคืนให้บริการเส้นทาง สายรอบเกาะสมุย รับส่ง ผู้โดยสารทุกจุด รวมทั้งให้บริการ แบบเช่าเหมา บริการตั้งแต่เวลา 17.40 ถึง 05.00 น.
	สาย บ้านหน้าทอน ถึง หาดเฉวง	06.40-18.45	
รถโดยสาร ประจำทาง รถตู้	สาย บ้านหน้าทอน ถึง บ้านบางมะขาม	-	
	บ้านหน้าทอน ถึง น้ำตกหินลาด และ โรงพยาบาลเกาะสมุย	-	

2. การเดินทางทางน้ำ

การเดินทางจากเกาะสมุยไปยังเกาะพะงันนั้น นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาใช้บริการได้ที่ท่าเรือหน้าทอน และท่าเรือเฟอร์รี่เกาะสมุย สำหรับเกาะพะงันมีท่าเรือให้บริการ 2 ท่าเรือ เช่นเดียวกัน คือ ท่าเรือเกาะพะงัน และท่าเรือท้องศาลา ดังแสดงในรูปที่ 2.2-7 โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.2-7 ท่าเรือและเส้นทางการเดินเรือไปยังเกาะสมุย

1) ท่าเทียบเรือฝั่งดอนสัก

1.1) ท่าเรือราชาเฟอร์รี่

เป็นท่าเรือของเอกชน ตัวท่าเรือประกอบด้วย อาคารอำนวยการ จุดจำหน่ายตั๋วเรือโดยสาร อาคารผู้โดยสาร ภายในมีเก้าอี้พักคอยเรือโดยสาร และร้านค้า ด้านนอกมีลานจอดรถยนต์สำหรับรอขึ้นเรือเฟอร์รี่ และลานจอดรถ สำหรับส่วนที่เป็นท่าเทียบเรื่อนั้น แบ่งออกเป็น 3 ท่า ซึ่งใช้เทียบเรือไปเกาะสมุย 2 ท่า และอีก 1 ท่าใช้เทียบเรือไปยังเกาะพะงัน

1.2) ท่าเรือซีทรานส์เฟอร์รี่

เป็นท่าเรือของเอกชนเช่นเดียวกับท่าเรือราชาเฟอร์รี่ ตัวท่าเรือประกอบด้วย อาคารอำนวยการ จุดจำหน่ายตั๋วเรือโดยสาร อาคารผู้โดยสาร ภายในมีเก้าอี้พักคอยเรือโดยสาร และร้านค้า ด้านนอกมีลานจอดรถยนต์สำหรับรอขึ้นเรือเฟอร์รี่ และลานจอดรถ สำหรับส่วนที่เป็นท่าเทียบเรื่อนั้น แบ่งออกเป็น 2 ท่า ท่าเรือซีทรานส์เฟอร์รี่นั้นให้บริการเดินเรือไปยังเกาะสมุยและเกาะพะงัน เช่นเดียวกับท่าเรือราชาเฟอร์รี่

2) ท่าเทียบเรือฝั่งเกาะสมุย

2.1) ท่าเรือสมุยสากล

เป็นท่าเรือของเอกชนตั้งอยู่บริเวณหาดท้องยาง ตัวท่าเรือประกอบด้วย อาคารอำนวยการ จุดจำหน่ายตั๋วเรือโดยสาร อาคารผู้โดยสาร ภายในมีเก้าอี้พักคอยเรือโดยสารและร้านค้า ด้านนอกมีลานจอดรถยนต์สำหรับรอขึ้นเรือเฟอร์รี่และลานจอดรถเช่นเดียวกับท่าเรือที่ดอนสัก

2.2) ท่าเรือหน้าทอน

เป็นท่าเรือของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ซึ่งให้บริษัท ซีทรานส์เฟอร์รี่ จำกัด เข้าใช้ดำเนินการเทียบเรือ ท่าเรือมีลักษณะเป็นสะพานคอนกรีตยื่นลงไปในทะเล ประกอบด้วยช่องเทียบเรือเฟอร์รี่ 2 ช่อง ช่องเทียบเรือท่องเที่ยวอีก 2 ช่อง และสามารถใช้เทียบเรือสาธารณะอื่นๆ ด้วย นอกจากนี้ในท่าเรือยังประกอบด้วย อาคารสำนักงานจำหน่ายตั๋วเรือโดยสาร อาคารผู้โดยสาร ส่วนลานจอดรถยนต์สำหรับรอขึ้นเรือเฟอร์รี่นั้นมีพื้นที่จัดไว้ด้วยเช่นกันบริเวณหน้าช่องเทียบเรือ

3) เรือโดยสารที่ให้บริการ

การเดินทางไปยังเกาะสมุย และเกาะพะงัน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการเรือเฟอร์รี่ เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถขึ้นเกาะทั้งสองได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีเรือประเภทอื่นๆ ให้บริการด้วย ได้แก่ เรือนอน เรือเร็ว และเรือโดยสาร ซึ่งเรือประเภทต่างๆ เป็นเรือที่ให้บริการทั้งจากฝั่งเมืองสุราษฎร์ธานี และเรือระหว่างเกาะ เช่น เรือด่วนลมพระยาให้บริการเดินเรือในเส้นทางเกาะสมุย-เกาะพะงัน-เกาะเต่า



รูปที่ 2.2-8 ลักษณะของเรือที่ให้บริการ

2.3 แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

2.3.1 วิธีการที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่ง

วิธีที่นิยมใช้ในการกระบวนการศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย 6 วิธี ได้แก่ SERVQUAL, Service-Quality Gap, SWOT Analysis, MUSA, DEMATAL, และ Fuzzy Method โดยวิธีแรก (SERVQUAL) เป็นหลักการ (Methodology) ที่ใช้ในการกำหนดโครงสร้างของการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดแต่ขาดซึ่งรายละเอียดและแนวทางสู่คำตอบของการพัฒนาคุณภาพการบริการ ขณะที่ Service-Quality Gap และ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้จำลองกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการจากหลักการที่กำหนดโดย SERVQUAL โดยทั้งสองเครื่องมือนี้ต้องใช้ข้อมูลการบริการจากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire-Based Test) ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ต่อมาคือ MUSA และ DEMATAL เป็นเครื่องมือทางคณิตศาสตร์ที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยทั้งสองเครื่องมือจะทำการแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Measures) จากผลการตอบแบบสอบถามให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Measurements) ส่วนวิธีสุดท้าย (Fuzzy Method) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องมากขึ้น นอกจากนั้น ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการมักจะใช้ Fuzzy Method ร่วมกับวิธีหลักอื่นๆ ที่กล่าวมา ดังนั้นชื่อเรียกของวิธีการศึกษารวมที่ใช้ Fuzzy เพื่อปรับผลของแบบสอบถามจะใช้คำว่า “Fuzzy” นำหน้าชื่อของวิธีการศึกษาหลัก เช่น ถ้าการวิจัยใช้วิธี

SERVQUAL เป็นโครงสร้างของการศึกษา และนำวิธี Fuzzy Method มาใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถาม เราจะเรียกวิธีที่ใช้ในการทำวิจัยว่า Fuzzy SERVQUAL รายละเอียดคร่าวๆ ของแต่ละวิธีสรุปได้ดังนี้

1) SERVQUAL

เป็นหลักการที่กำหนดโครงสร้างของการศึกษาทางด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีนิยามของคำว่าคุณภาพการให้บริการว่าเป็น “ผลของความรู้สึกของลูกค้าแต่ละคน (Subjective Customer Evaluation) ที่ได้รับการบริการ และแนวคิดนี้สมเหตุสมผล เนื่องจากการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มันคือประสบการณ์ของผู้ใช้บริการนั่นเอง” และ SERVQUAL ได้กำหนดประเด็นที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ประการ ขณะที่ Service-Quality Gap และ SWOT ได้จำลองโครงสร้างของการศึกษาที่ได้จาก SERVQUAL โดย Service-Quality Gap ได้กำหนดสาเหตุ (Cause) และแนวทางการศึกษาที่เป็นรูปธรรมแก่คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ประการจากหลักการข้างต้น

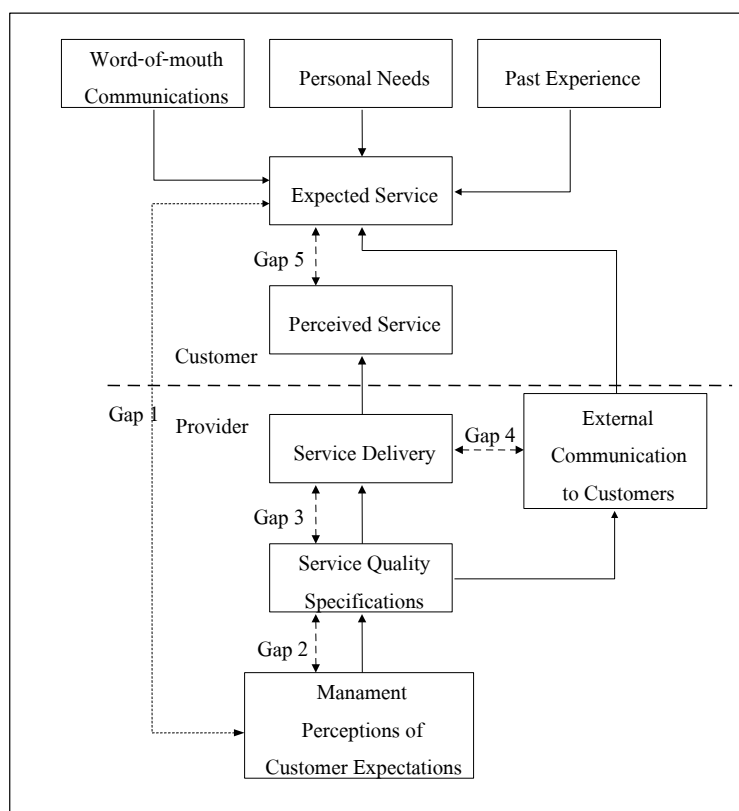
2) DEMATAL และ Fuzzy Method

เป็นเครื่องมือที่ใช้ศึกษาในบางขั้นตอนของกระบวนการศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้งหมด โดย DEMATAL (Decision-Making Trial and Evaluation Laboratory) เป็นวิธีที่ใช้ในการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการ และผลกระทบที่แต่ละปัจจัยมีต่อกันและกัน เนื่องจากการใช้หลักการทางสถิติทั่วไป หรือการใช้เศรษฐมิติ (Econometrics) นั้นจะไม่สามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยใดมีผลต่อปัจจัยใด (Casual Effect) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาที่มีโครงสร้างที่ซับซ้อน แต่ DEMATAL จะใช้หลักของเมทริกซ์ในการแยกผลกระทบของปัจจัยเป็นคู่ๆ ทำให้วิธีนี้สามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยใดเป็นสาเหตุ (Cause) และปัจจัยใดเป็นผล (Effect) ส่วน Fuzzy Method เชื่อในแนวคิดที่ว่า พื้นฐานความคิดของมนุษย์ไม่ใช่ตัวเลข แต่เป็นรูปแบบของภาษา (Linguistic Term) ดังนั้น การให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในแต่ละประเด็นเป็นตัวเลขเป็นสิ่งที่ยากจะถูกต้องและเชื่อถือได้ วิธีนี้จะปรับคำถามในแบบสอบถามให้เป็น fuzzy linguistic questionnaire

อย่างไรก็ตาม การศึกษาคุณภาพของการให้บริการของรถสาธารณะที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้ในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในโครงการ “การศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย” จะประยุกต์ใช้วิธี Service-Quality Gap ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถจำลองโครงสร้างของการให้บริการรถสาธารณะครบสมบูรณ์ทั้งกระบวนการ สามารถให้ผลการศึกษาที่ตรงตามความต้องการ และมีความถูกต้อง

3) Service-Quality Gap

แบบจำลอง Service Quality Gap เป็นแนวคิดที่ใช้ประเมินคุณภาพใน 5 ส่วนของการบริการ ซึ่งแทนด้วยคุณภาพส่วนที่ 1 ถึง 5 (ดูรูปที่ 2.3-1 ประกอบ) โดยคุณภาพส่วนที่ 5 คือ ความแตกต่างระหว่างการบริการที่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับการบริการที่ส่งมอบ ซึ่งคุณภาพในส่วนนี้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง (คุณภาพส่วนที่ 1 : Gap 1) หรือจากการที่ผู้ให้บริการไม่ได้กำหนดมาตรฐานการบริการตามความต้องการของลูกค้า (คุณภาพส่วนที่ 2 : Gap 2) หรืออาจเกิดจากพนักงานบริการปฏิบัติงานได้ไม่ตรงตามมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้ (คุณภาพส่วนที่ 3 : Gap 3) หรืออาจเกิดจากการที่ผู้ให้บริการทำการประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับบริการที่สามารถให้บริการได้จริง (คุณภาพส่วนที่ 4 : Gap 4) หรืออาจเกิดจากสาเหตุต่างๆ ข้างต้นบางส่วนหรือทั้งหมดรวมกันก็ได้



รูปที่ 2.3-1 โครงสร้างการศึกษาคุณภาพการให้บริการโดย Service-Quality Gap

แบบจำลอง Service Quality Gap สามารถแสดงความหมายเชิงคณิตศาสตร์ได้ดังสมการที่ 1

$$\text{Gap 5} = f(\text{Gap1}, \text{Gap2}, \text{Gap3}, \text{Gap4}) \quad (1)$$

คุณภาพส่วนที่ 1 ถึง 5 ของแบบจำลอง Service Quality Gap มีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

คุณภาพส่วนที่ 1: (Gap 1: G1) การศึกษาความต้องการของลูกค้า คือ การที่ผู้บริหารการบริการไม่เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง เช่น ลูกค้าคาดหวังว่ารถโดยสารจะมาภายใน 10 นาที แต่ผู้บริหารการบริการคิดว่าหากรถโดยสารมาภายใน 15 นาที ลูกค้าน่าจะยอมรับได้ ถ้าหากจัดให้มีการบริการตามนี้ เป็นไปได้ที่ลูกค้าจะไม่พอใจและประเมินการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คุณภาพส่วนนี้เป็นผลมาจากขาดการวิจัยตลาดอย่างจริงจัง และการสื่อสารจากพนักงานระดับล่างสู่ระดับบนไม่มีประสิทธิภาพ

คุณภาพส่วนที่ 2: (Gap 2: G2) การกำหนดมาตรฐานการบริการไม่ถูกต้อง คือ การที่ผู้บริหารการบริการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการไม่สอดคล้องกับการรับรู้ความต้องการของลูกค้า เช่น ผู้บริหารการบริการทราบว่าลูกค้าต้องการให้รถโดยสารมาภายใน 10 นาที แต่ผู้บริหารการบริการกำหนดมาตรฐานให้รถโดยสารมาภายใน 15 นาที ถ้าหากจัดให้มีการบริการตามนี้ เป็นไปได้ที่ลูกค้าจะไม่พอใจและประเมินการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คุณภาพส่วนนี้มีสาเหตุมาจากข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรขององค์กร และทางองค์กรไม่มีเป้าหมายมุ่งเน้นทางด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพส่วนที่ 3: (Gap 3: G3) ความสามารถในการบริการ คือ การที่พนักงานบริการปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานกำหนดไว้ว่ารถโดยสารจะต้องมาภายใน 10 นาที แต่พนักงานบริการปฏิบัติได้ช้ากว่า 10 นาที ถ้าหากจัดให้มีการบริการตามนี้ เป็นไปได้ที่ลูกค้าจะไม่พอใจและ

ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คุณภาพส่วนนี้เป็นผลมาจากพนักงานบริการไม่ทราบมาตรฐานของทางองค์กร พนักงานบริการไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม เป็นต้น

คุณภาพส่วนที่ 4: (Gap 4: G4) การประชาสัมพันธ์การบริการ คือ การที่องค์กรประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าไม่สอดคล้องกับพนักงานบริการปฏิบัติงานได้จริง เช่น ประชาสัมพันธ์ไว้ว่ารอโดยสารจะมาภายใน 10 นาที แต่เมื่อให้บริการจริงกลับต้องใช้เวลามากกว่า 10 นาที ถ้าหากจัดให้มีการบริการตามนี้ เป็นไปได้ที่ลูกค้าจะไม่พอใจและประเมินการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คุณภาพส่วนนี้เป็นผลมาจากการประชาสัมพันธ์เกินจริง

คุณภาพส่วนที่ 5: (Gap 5: G5) การบริการไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง คือ การที่ลูกค้าได้รับการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เช่น ลูกค้าคาดหวังว่ารอโดยสารจะมาภายใน 10 นาที แต่เมื่อรับบริการจริงกลับต้องใช้เวลามากกว่า 15 นาที ถ้าหากจัดให้มีการบริการตามนี้ เป็นไปได้ที่ลูกค้าจะไม่พอใจและประเมินการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คุณภาพส่วนนี้เป็นผลมาจากคุณภาพส่วนต่างๆ ข้างต้น และความคาดหวังของลูกค้าสูงเกินกว่าการบริการจริง

ผลการประยุกต์ใช้แบบจำลอง Service Quality Gap ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการบริการในส่วนของการบริการที่ส่งมอบได้ด้วยคุณภาพส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นการประเมินว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ต้องการหรือไม่ และแบบจำลองดังกล่าวยังเสนอให้ประเมินคุณภาพการบริการในส่วนขององค์กรในฝ่ายที่จัดการบริการ ด้วยการประเมินคุณภาพส่วนที่ 1 ถึง 4 เพื่อวิเคราะห์หาอะไรเป็นสาเหตุให้ลูกค้าไม่ได้รับการบริการที่ต้องการ ซึ่งผลการวิเคราะห์จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับปรุงการบริการต่อไปได้

4) Multicriteria Satisfaction Analysis (MUSA)

MUSA เป็นวิธีที่ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ให้รายละเอียดในแบบสอบถาม (เป็นเชิงคุณภาพ) ให้อยู่ในรูปแบบของเชิงปริมาณ ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากวิธีการนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการทำ SWOT Analysis เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการศึกษา

MUSA เป็น Multicriteria Preference Disaggregation Approach ที่สามารถให้ผลเชิงปริมาณ (Quantitative Measures) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการแสดงออกมาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Forms) หรือกล่าวได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการที่ประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นรายละเอียด (จากการสัมภาษณ์) MUSA จะเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ที่สามารถแปลงผลการสัมภาษณ์ให้ออกมาเป็นระดับตัวเลขของความพึงพอใจได้

หลักการสำคัญคือการนำผลการประเมินคุณภาพของผู้ใช้บริการเข้าสู่ Value Function (Y) โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการ (Client's Global Satisfaction) ขึ้นอยู่กับ “n” ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเซตของปัจจัยสามารถแสดงได้ดังนี้

$$X = (X_1, X_2, X_3, \dots, X_n)$$

โดยที่ X_i คือ ปัจจัย “i” ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ (X_i ต้องมีคุณสมบัติ Monotonic)

เพื่อให้ง่ายแก่การใช้งาน MUSA ถูกทำให้เป็นความสัมพันธ์แบบเศรษฐมิติ ดังแสดงต่อไปนี้

$$\tilde{Y}^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* - \sigma^+ + \sigma^- \text{ with } \sum_{i=1}^n b_i = 1$$

โดยที่ Y^* = Additive Collective Value Function

$\tilde{Y}^*$ = ค่าประมาณของ Y^*

b_i = ค่าถ่วงน้ำหนักของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ i

σ^- และ σ^+ = ค่าความผิดพลาดของการประมาณที่น้อยและมากเกินความจริง ตามลำดับ

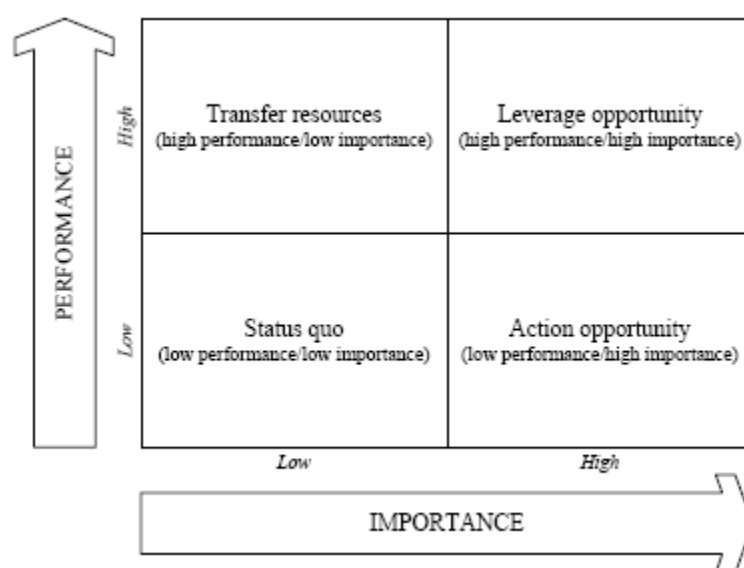
ผลที่ได้จาก MUSA คือ Criteria Weights, ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย (Average Satisfaction), และ Improvement Indices โดยแต่ละค่ามีความหมายดังแสดงต่อไปนี้

- Criteria Weights: เป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงเปรียบเทียบของความพึงพอใจที่ประเมินได้ (Assessed Satisfaction)
- ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย (Average Satisfaction): เป็นค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ถูกประเมินให้อยู่ในช่วง 0-100% และถูกพิจารณาว่าเป็น Basic Performance
- Improvement Indices: เป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการบริการ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่พิจารณา (ขึ้นอยู่กับ X_i) ดัชนีนี้จะมีค่าระหว่าง 0-1

5) SWOT Analysis

SWOT Analysis เป็นเครื่องมือประเภทเดียวกันกับ Service-Quality Gap และ Performance-Importance Comparison ที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพการบริการ และเป็นที่ยอมรับในสายการบริหารจัดการ (Management Science) โดยวิธีนี้จะแสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง (Strengths), จุดอ่อน (Weakness), โอกาส (Opportunities), และโอกาสต่ำ (Threats) วัตถุประสงค์ของการทำ SWOT เพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ และสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับ โดยส่วนที่ผู้ศึกษาต้องให้ความสำคัญที่สุด ได้แก่ จุดอ่อน เพราะเป็นส่วนที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างมากถ้าถูกปรับปรุงให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งเดียวกันที่จะได้จากผลการศึกษาของ Service-Quality Gap ที่ชี้ให้เห็นถึงจุดที่สำคัญที่สุดที่ควรปรับปรุง คือจุดที่มีความแตกต่างมากที่สุดระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการจริง

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ SWOT Analysis มักถูกใช้เป็นแบบจำลองให้กับ MUSA โดยโครงสร้างของการศึกษาผลที่เกิดจากแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนตามแบบของ SWOT แผนการปรับปรุงในแต่ละส่วน (แต่ละ Quadrant) จะถูกคำนวณโดยใช้ Weight และ Average Satisfaction Indices ที่ได้จาก MUSA ผลที่ได้จะชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของความพึงพอใจที่ได้รับการบริการของผู้ใช้บริการ



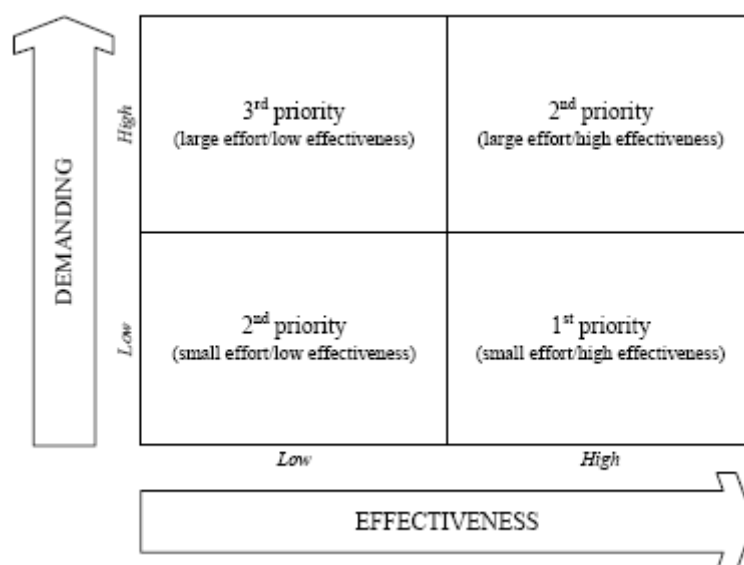
รูปที่ 2.3-2 ไดอะแกรมแสดงผลของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากรูปที่ 2.3-2 เป็นไดอะแกรมที่ถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (ตามโครงสร้างของ SWOT Analysis) โดยแต่ละส่วนจะใช้ระดับของศักยภาพ (Performance) และระดับความสำคัญ (Importance) ที่ได้จากแต่ละยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพการบริการ รูปนี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถบอกผู้ศึกษาคุณภาพการบริการได้ว่า ยุทธศาสตร์ใดหรือประเด็นการบริการในส่วนใดที่ควรใส่ใจเป็นพิเศษ รายละเอียดดังต่อไปนี้

- Status Quo: ทั้งศักยภาพและความสำคัญต่ำ เป็นการปล่อยให้ระบบเป็นไปตามปกติโดยไม่มีการปรับปรุงใดๆทั้งสิ้น
- Leverage Opportunity: พื้นที่นี้แสดงยุทธศาสตร์เพื่อใช้ในการแข่งขัน เพราะผลของการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามยุทธศาสตร์ที่ตกในส่วนนี้จะมียุทธศาสตร์และความสำคัญสูง
- Transfer Resource: เป็นยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพการบริการที่มีศักยภาพสูง แต่ความสำคัญต่ำ ยุทธศาสตร์ที่ตกอยู่ในส่วนนี้มักเป็นการใช้ทรัพยากรในทางที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าเสียโอกาสของทรัพยากรน้อยลง
- Action Opportunity: ยุทธศาสตร์ที่ตกในส่วนนี้เป็นประเด็นที่ผู้ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการบริการต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นกลุ่มยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญสูง หรือเป็นประเด็นการบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ศักยภาพที่ผู้ให้บริการจัดให้ยังต่ำและไม่ตรงกับความต้องการ ส่วนนี้เทียบได้กับจุดอ่อน (Weakness) ที่ได้จาก SWOT

ในแต่ละส่วนของไดอะแกรมนี้สามารถเปรียบเทียบกับไดอะแกรมของ SWOT Analysis ได้ กล่าวคือ Status Quo เทียบได้กับ Threats, Leverage Opportunity เทียบได้กับ Strengths, Transfer Resource เทียบได้กับ Opportunities, และ Action Opportunity เทียบได้กับ Weakness

นอกจากไดอะแกรมที่แสดงแล้ว MUSA ยังแสดงระดับความสำคัญของแต่ละยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยสร้างการวิเคราะห์ที่เป็นไดอะแกรมที่แบ่งเป็น 4 ส่วนเช่นเดียวกัน เรียกว่า Improvement Diagram ไดอะแกรมนี้ถูกสร้างขึ้นมาจากระดับความพยายาม/ระดับทรัพยากรที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของแต่ละยุทธศาสตร์ (Demanding) และประสิทธิภาพที่ได้ (Efficiency) ไดอะแกรมนี้ชี้ให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์ใดควรทำก่อนและหลัง เปรียบเทียบจากทรัพยากรที่ลงทุน และผลที่ได้รับ (Margin)



รูปที่ 2.3-3 ไดอะแกรมยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากรูปที่ 2.3-3 ไดอะแกรมแบ่งออกเป็น 4 ส่วนเช่นเดียวกันกับการทำ SWOT (และใช้หลักการเดียวกันกับไดอะแกรมที่ผ่านมา โดยแต่ละส่วนจะใช้ระดับของความพยายาม/ทรัพยากรที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ (Demanding) และระดับของประสิทธิภาพ (Efficiency) ที่ได้จากแต่ละยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพการบริการ รายละเอียดดังนี้

- First Priority: เปรียบได้กับ Weakness ใน SWOT และ Action Opportunity ในไดอะแกรมแรกของ MUSA เป็นยุทธศาสตร์/แผนที่ใช้ทรัพยากรในการปรับปรุงต่ำ แต่ให้ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้มาก (Marginal Benefit สูง)

- Last Priority: ผลของการใช้ยุทธศาสตร์/แผนที่อยู่ในส่วนนี้จะใช้ทรัพยากรในการปรับปรุงสูง แต่ให้ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้น้อย (Marginal Benefit ต่ำ) ซึ่งแผนที่ควรจะเป็นความสำคัญอันดับสุดท้ายของการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

- Second Priority: จะประกอบด้วยสองส่วน ดังแสดงในไดอะแกรม ส่วนแรกเป็นการใช้ทรัพยากรในการปรับปรุงคุณภาพต่ำ และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ำด้วย (Quadrant ที่ 1) ส่วนที่สองเป็นการใช้ทรัพยากรในการปรับปรุงคุณภาพสูง และผลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงด้วย (Quadrant ที่ 3)

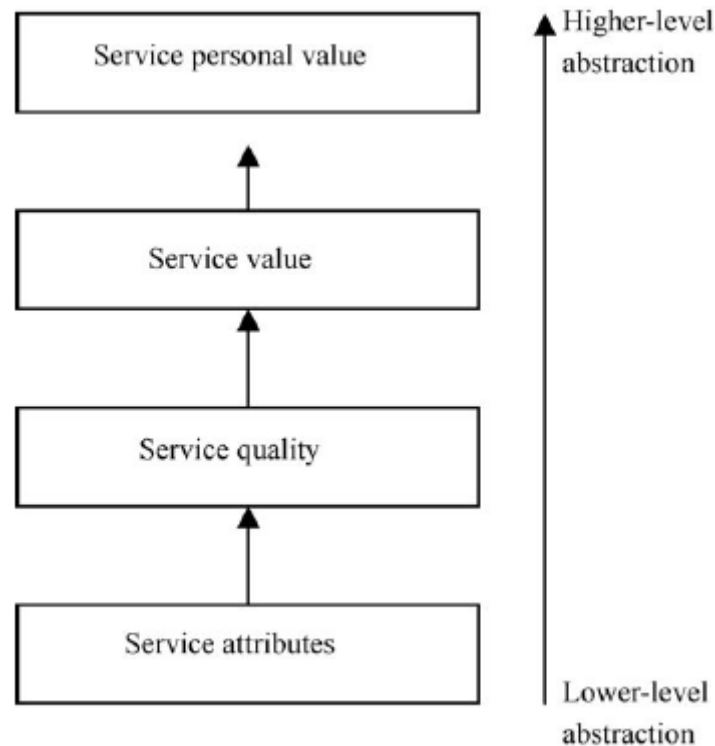
6) SERVQUAL

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบขนส่ง เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดตัวแปรหนึ่งที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer's Satisfaction) ด้วยเหตุนี้ ความคิดเห็นจากผู้ให้บริการควรถูกนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ

เมื่อการให้บริการถูกนำเสนอต่อลูกค้า ผู้ให้บริการควรสังเกตการตอบสนองของลูกค้าเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (Perception) ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง (Expectation) ของเขาหรือไม่ สำหรับวัตถุประสงค์นี้ SERVQUAL Method เป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการประเมินความคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงของผู้ใช้บริการระบบขนส่ง วิธีการนี้ได้ถูกสร้างขึ้นโดย Parasuraman et al. (1988)

SERVQUAL ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible), ความเชื่อถือได้ (Reliability), การสนองตอบ (Responsiveness), ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ลูกค้าจะเป็นผู้ประเมินว่ามีสิ่งใดไม่ตรงกับที่เขาคาดหวังหรือไม่ในองค์ประกอบเหล่านี้ จากวิธีการเหล่านี้ทำให้สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นแนวคิดที่เชื่อว่า คุณภาพของการให้บริการก็คือผลของความรู้สึกของลูกค้าแต่ละคน (Subjective Customer Evaluation) ที่ได้รับการบริการ และแนวคิดนี้สมเหตุสมผลเนื่องจากการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มันคือประสบการณ์ของผู้ได้รับบริการนั่นเอง

Zeithaml (1988) ได้เสนอวิธีในการนำ SERVQUAL ไปสู่การปฏิบัติต้องเรียกว่า End Chain Approach เพื่อที่จะจำลองโครงสร้างของการรับรู้และจดจำของผู้ใช้บริการ (Cognitive Structure) ข้อมูลของการบริการจะถูกเก็บไว้ในความทรงจำ 4 ระดับ ดังแสดงในรูปต่อไปนี้



รูปที่ 2.3-4 โครงสร้างของการรับรู้และจดจำ

ระดับล่างสุด Service Attributes เป็นบริการที่เป็นรูปธรรมหรือสัมผัสได้ ที่ลูกค้าได้รับ ระดับที่สอง Service Quality เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับการบริการกับสิ่งที่ได้รับจริงจากผู้ให้บริการ ระดับที่สาม Service Value เป็นความทรงจำระหว่างบริการที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับสุดท้าย Service Personal Value เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเป้าหมายที่ต้องการ (Desirable-End State) องค์ประกอบเหล่านี้เป็นกุญแจสำคัญของโครงสร้างการจดจำการได้รับบริการของลูกค้า การพยายามทำความเข้าใจในประเด็นเหล่านี้จะทำให้เข้าใจต่อพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่พยายามทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าโดยใช้วิธีการนี้ และสามารถแสดงผลการศึกษาออกมาอย่างชัดเจนที่สุดจะอยู่ในสายการตลาด

7) DEMATAL

Battelle Association research center in Geneva ได้คิดค้นวิธีในการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (Cause-Effect) ของปัญหาต่างๆ ที่มีความซับซ้อนซึ่งเกิดขึ้นในโลกใบนี้ ตั้งแต่ปัญหาพื้นฐาน เช่น ปัญหาด้านพลังงาน และปัญหาด้านสภาพแวดล้อม จนถึงปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนและยากแก่การทำความเข้าใจ เช่น ปัญหาชนกลุ่มน้อย (Ethnicity) และปัญหาความหิวโหย (Hunger) เป็นต้น วิธีที่ถูกคิดค้นนี้มีชื่อว่า “Decision-Making Trial and Evaluation Laboratory” หรือ “การตัดสินใจโดยการทดลองและประเมินผลโดยหลักการที่เป็นวิทยาศาสตร์” หรือเรียกสั้นๆ ว่า DEMATAL

DEMATAL จะเป็นวิธีการวิเคราะห์ปัญหาที่มีโครงสร้างที่ยากแก่การทำความเข้าใจ โดยจะเริ่มต้นที่การสังเกตระดับของอิทธิพลที่ปัจจัยตัวหนึ่งมีผลกับปัจจัยตัวอื่นๆ หลังจากนั้นจะใช้เมทริกซ์และสมการทางคณิตศาสตร์คำนวณความสัมพันธ์ของเหตุและผล และระดับของอิทธิพลที่มีระหว่างกัน ขั้นตอนมีดังนี้

• กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อสิ่งที่กำลังศึกษา และสร้างเมทริกซ์ Z ซึ่งแสดงความสัมพันธ์โดยตรง (Direct-Relation Matrix) หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยแต่ละคู่ (Zij)

• คำนวณ Standardized Direct-Relation Matrix $X = \lambda Z$ โดยที่ $\lambda = \frac{1}{\max(\sum_{j=1}^n Zij)}$

• คำนวณ Direct/Indirect Matrix $T = X(I-X)^{-1}$

• พล็อต Casual Diagram โดยที่แถว (Row) และหลัก (Column) จะถูกคำนวณจาก Direct/Indirect Matrix โดยที่ D-R และ D+R คือพิกัดในไดอะแกรม สามารถคำนวณได้จากสูตรต่อไปนี้

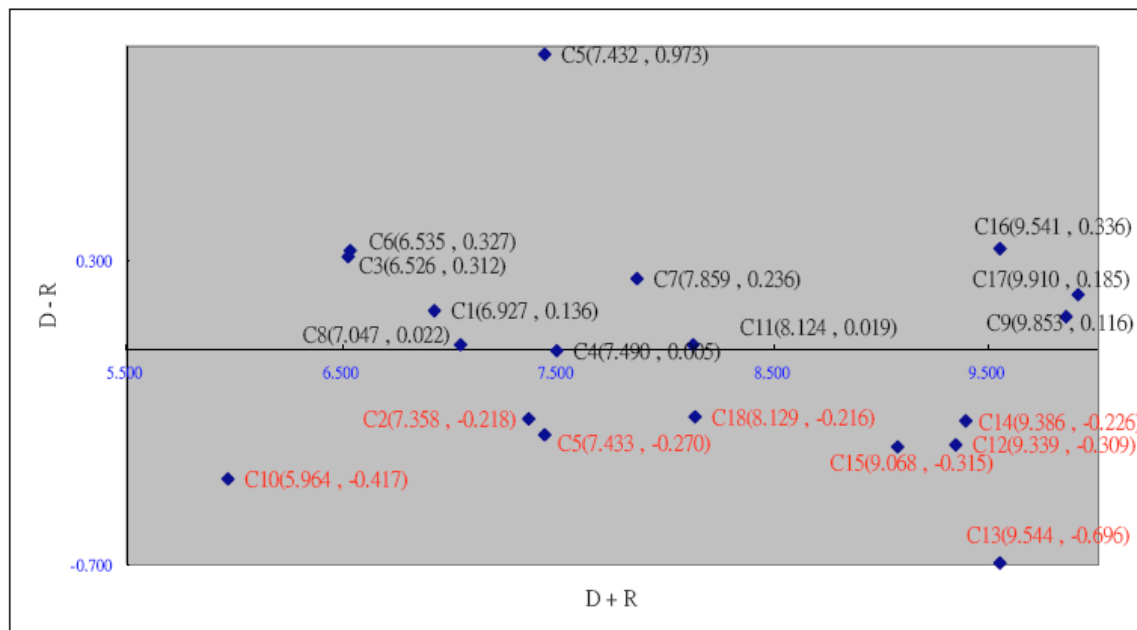
$$D_i = \sum_{j=1}^n t_{ij} \text{ และ } R_j = \sum_{i=1}^n t_{ij}$$

โดยที่ t_{ij} เป็นองค์ประกอบใน Direct/Indirect Matrix T

ตารางที่ 2.3-1 ตัวอย่าง Direct/Indirect Matrix

Rows and D		Columns and R		D + R		D - R	
Items	Values	Items	Values	Items	Values	Items	Values
C17	5.0475	C13	5.1197	C17	9.9101 *	C19	0.9727
C9	4.9843	C9	4.8686	C9	9.8529 *	C16	0.3358
C16	4.9383	C17	4.8627	C13	9.5440 *	C6	0.3274
C14	4.5802	C12	4.8243	C16	9.5408 *	C3	0.3117
C12	4.5150	C14	4.8057	C14	9.3859 *	C7	0.2363
C13	4.4242	C15	4.6919	C12	9.3392 *	C17	0.1848
C15	4.3765	C16	4.6025	C15	9.0684 *	C1	0.1363
C19	4.2023	C18	4.1728	C18	8.1293 *	C9	0.1156
C11	4.0716	C11	4.0526	C11	8.1242 *	C8	0.0225
C7	4.0476	C5	3.8515	C7	7.8589	C11	0.0189
C18	3.9565	C7	3.8113	C4	7.4898	C4	0.0048
C4	3.7473	C2	3.7880	C5	7.4327	C18	-0.2162
C5	3.5813	C4	3.7425	C19	7.4320	C2	-0.2176
C2	3.5704	C8	3.5124	C2	7.3584	C14	-0.2255
C8	3.5349	C1	3.3951	C8	7.0472	C5	-0.2702
C1	3.5314	C19	3.2297	C1	6.9265	C12	-0.3093
C6	3.4312	C10	3.1904	C6	6.5349	C15	-0.3155
C3	3.4190	C3	3.1073	C3	6.5264	C10	-0.4169
C10	2.7735	C6	3.1038	C10	5.9639	C13	-0.6955

จากตารางที่ 2.3-1 Cij คือ ปัจจัยที่มีผลต่อสิ่งที่กำลังศึกษา ส่วน Value คือ อิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละคู่มีต่อกัน จากนั้นให้นำค่า D+R และ D-R ไปพล็อต Casual Diagram ดังนี้



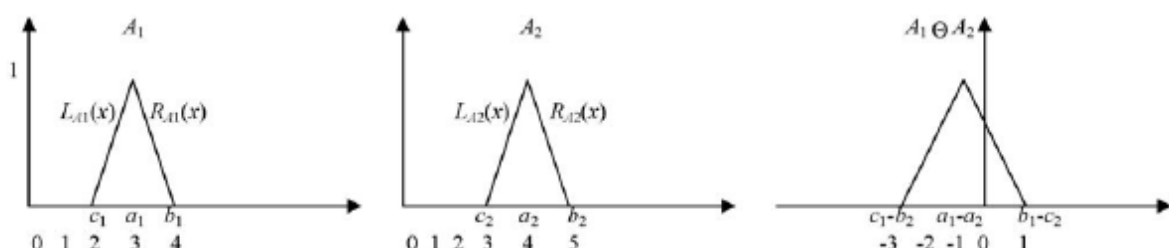
รูปที่ 2.3-5 Casual Diagram

วิธี DEMATAL ถูกใช้ในหลายสาขา เช่น อุตสาหกรรม การตลาด การบริหารจัดการ รวมถึงการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของระบบขนส่ง โดยวิธีนี้สามารถแสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวว่าปัจจัยตัวใดมีผลต่อคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด

8) Fuzzy Method

Fuzzy Set Theory สร้างขึ้นจากแนวคิดที่ว่า พื้นฐานความคิดของมนุษย์ไม่ใช่ตัวเลข แต่เป็นรูปแบบของภาษา (Linguistic Term) หรือที่ถูกเรียกว่า “Fuzzy Set” โดย Zadeh (1965) ซึ่งเป็นผู้คิดค้นทฤษฎีนี้ โดย Fuzzy Numbers เป็นประเภทหนึ่งในตัวเลขจำนวนจริง (Real Number)

ทฤษฎีนี้ถูกประยุกต์ใช้กับการประเมินคุณภาพการให้บริการจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น Mikhailov and Tsvetinov (2004) ได้สร้างกระบวนการวิเคราะห์เป็นลำดับขั้นตอนโดย Fuzzy (Fuzzy Analytic Hierarchy Process: FAHP) ในการแก้ปัญหาความไม่แน่นอน (Uncertainty) และคลาดเคลื่อนของกระบวนการประเมินการบริการ นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้ยังนิยมใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินผลออกมาเป็นตัวเลข



รูปที่ 2.3-6 Triangular Fuzzy Numbers

ให้ $A = (c,a,b,d)$ เป็น triangular fuzzy numbers ดังแสดงในรูปข้างบน และเป็นสมาชิกของ $fA(x)$

$$fA(x) = (x-c)/(a-c), \quad c \leq x \leq a \text{ หรือ}$$

$$fA(x) = 1, \quad a \leq x \leq b \text{ หรือ}$$

$$fA(x) = (x-d)/(b-d), \quad b \leq x \leq d$$

$$LA(x) = (x-c)/(a-c), \quad c \leq x \leq a, \quad LA(h)*(-1) = c + (a-c).h, \quad 0 \leq h \leq 1$$

$$RA(x) = (x-d)/(b-d), \quad b \leq x \leq d, \quad RA(h)*(-1) = d + (b-d).h, \quad 0 \leq h \leq 1$$

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) Abadi Dwi Saputra, (2010) Analysis of Train Passenger Responses on Provided Service Case study: PT. Kereta Api Indonesia and Statens Järnvägar (SJ) AB, Sweden, Karlstad University

Abadi Dwi Saputra ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของ PT. Kereta Api ซึ่งเป็นผู้ดูแลการรถไฟสาธารณะรายหลักในประเทศอินโดนีเซีย เปรียบเทียบกับ Statens Järnvägar (SJ) AB ซึ่งดูแลเส้นทางรถไฟประมาณ 55% ของประเทศสวีเดน โดยอาศัยแบบจำลอง Service Quality Gap เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ ทำให้พบปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในระดับของ PT. Kereta Api ได้แก่ ผู้โดยสารทั่วไป ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นผู้บริหาร ว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำตัวอย่างจาก Statens Järnvägar (SJ) AB มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้ นอกจากนั้นเมื่อทำการวิเคราะห์ภาพรวมทำให้สามารถระบุมาตรฐานการให้บริการของ PT. Kereta Api ได้ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน (ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการให้ข้อมูล ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความครอบคลุมในการให้บริการ และด้านการปฏิบัติการของรถไฟ) อย่างไรก็ตามการออกแบบการให้บริการในผลงานวิจัยฉบับนี้ มุ่งเน้นการออกแบบการให้บริการให้มีความตรงต่อเวลามากที่สุดด้วยการนำแบบอย่างจาก Statens Järnvägar (SJ) AB ของประเทศสวีเดนมาปรับใช้ ซึ่งพบว่าช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) Chien-Chang Chou, Li-Jen Lui, Sue-Fen Huang, Jeng-Ming Yih, and Tzeu –Chen Han, (2008) An Evaluation of Airline Service Quality Using the Fuzzy Weighted SERVQUAL Method

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดคุณภาพระดับการให้บริการของสายการบินแห่งชาติไต้หวัน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL แต่เนื่องจากเครื่องมือชนิดนี้ใช้ความคิดเห็นของผู้โดยสารสายการบินเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินคุณภาพสายการบิน โดยผู้โดยสารต้องให้คะแนนการประเมินในแต่ละประเด็นของการบริการ ซึ่งผู้แต่งงานวิจัยฉบับนี้อ้างว่าความคิดเห็นของคนขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ อย่าง และไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยตรงโดยไม่มีการปรับให้ถูกต้องเสียก่อน นอกจากนั้น การตีความหมายระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นให้เป็นตัวเลขเป็นสิ่งที่ทำได้ยากมากอีกด้วย โดยผู้แต่งเชื่อว่า การใช้รูปแบบของภาษา (Linguistic Term) เพื่อให้รายละเอียดของค่าความคาดหวัง (Expectation Value), ค่าของบริการที่ได้รับจริง (Perception Value) และค่าน้ำหนักของความสำเร็จในแต่ละประเด็นที่ประเมิน (Important Weight of Evaluation Criteria) เนื่องจากเหตุผลเหล่านี้ Fuzzy Set Theory จึงถูกนำมาใช้ในการจัดการกับความเห็นของผู้โดยสารถึงระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผลการประเมินมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

การศึกษาแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน การออกแบบแบบสอบถาม, การสำรวจความคิดเห็น, รวบรวมข้อมูล และคำนวณคะแนนของความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับเพื่อสรุปเป็นคุณภาพการบริการของสายการบินได้ทุกวัน ตารางต่อไปนี้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของระดับการให้บริการ

ตารางที่ 2.3-2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ	ประเด็น
บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible)	- ความสบายที่ได้รับจากเบาะและความสะอาดของเบาะ - คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม - หนังสือต่างๆ ที่มีให้บริการบนเครื่อง - ฯลฯ
ความเชื่อถือได้ (Reliability)	- ความปลอดภัย - ตรงต่อเวลาทั้งการขึ้นบินและถึงที่หมายปลายทาง - ความสอดคล้องกันของการให้บริการทั้งบนพื้นๆ และบนเครื่อง
การสนองตอบ (Responsiveness)	- ความสุภาพของแอร์และสจ๊วต - การตอบสนองต่อความล่าช้าของเที่ยวบิน - ประสิทธิภาพของระบบลำเลียงสัมภาระ - ฯลฯ
การเอาใจใส่ (Empathy)	- การแสดงออกของแอร์และสจ๊วตต่อผู้โดยสารที่มาช้า - ความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารแต่ละคน - เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร - ฯลฯ
รูปแบบของเที่ยวบิน (Flight Pattern)	- ปัญหาของเที่ยวบิน - ตารางเที่ยวบินที่ให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสาร - ความถี่ของเที่ยวบินที่ให้บริการ - ฯลฯ

ผลของการศึกษา พบว่า ในส่วนขององค์ประกอบบริการที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability), การสนองตอบ (Responsiveness) และการเอาใจใส่ (Empathy) ตามลำดับ ในส่วนของประเด็นการบริการที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย, ประสิทธิภาพของระบบลำเลียงสัมภาระ และความสุภาพของแอร์และสจ๊วต ตามลำดับ และสิ่งที่งานวิจัยนี้ค้นพบ คือ ผู้โดยสารเพิ่มความสำคัญของความสบายที่ได้รับจากเบาะและความสะอาดของเบาะจากในอดีตอย่างมาก และประสิทธิภาพของระบบลำเลียงสัมภาระที่เคยไม่มีความสำคัญในอดีตก็เพิ่มลำดับความสำคัญมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน

ผลของการใช้ Fuzzy Set Theory ร่วมกับ SERVQUAL ให้ประโยชน์ไม่เพียงแต่ทำให้ผลการประเมินระดับบริการที่ผู้โดยสารได้รับจะมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยในการประเมินความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่ผู้โดยสารได้รับจริงกับที่คาดหวังอีกด้วยให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นอีกด้วย

3) Nguyen, N.D. (1997) An Assessment of Service Quality in Airline Industry: A Case Study of Vietnam Airline, Master of Engineering Thesis, Industrial Engineering, Asian Institute of Technology

Nguyen ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสายการบินแห่งชาติเวียดนามโดยอาศัยแบบจำลอง Service Quality Gap เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพในการให้บริการการศึกษาดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการต่อผู้โดยสาร โดยทำการประเมินเฉพาะในส่วน “ระดับคุณภาพในการบริการ” และนำผลการศึกษามาเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการบริการ การประเมินคุณภาพทำโดยนำเอากลุ่มดัชนีวัดคุณภาพที่เสนอโดย Parasuraman และคณะ [5] มาปรับใช้ในการศึกษาดังกล่าว จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษาพบว่า แบบจำลองและกลุ่มดัชนีวัดคุณภาพสามารถนำมาใช้ประเมินคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างดี และพบว่าระดับคุณภาพการบริการของสายการบินฯ ยังไม่ดีเพราะบริการที่ได้รับต่างจากความคาดหวังของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามประเด็นที่สร้างความพอใจให้ผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินแห่งชาติเวียดนามก็คือ ค่าโดยสารที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นๆ ในเส้นทางเดียวกัน

4) Ray Wang, Shu-Li, Yuan Hsu Lin, and Ming-Lang Tseng (2011) Evaluation of Customer Perceptions on Airline Service Quality in Uncertainty

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสายการบิน China Airline และ EVA Airline โดยผู้แต่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน เช่น ผู้บริหารสายการบิน ศาสตราจารย์ของสถาบันอุดมศึกษา ฯลฯ ทำการประชุมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการบิน จากนั้นปัจจัยเหล่านี้จะถูกนำไปทำแบบสอบถาม (Questionnaire-Based Test) โดยคำถามจะถูกปรับโดยวิธี fuzzy linguistic questionnaire เพื่อให้กระบวนการกำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นของผู้กรอกแบบสอบถามมีความถูกต้องตามหลักวิชาการมากยิ่งขึ้น จากนั้น ผลของการสำรวจความคิดเห็นเหล่านี้จะถูกนำไปคำนวณ Fuzzy performance value ขั้นตอนสุดท้ายจะใช้วิธี DEMATAL ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการของสายการบินที่ทำการศึกษา โดยวิธีการนี้จะบอกถึงระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวที่มีต่อระดับการให้บริการ จากงานวิจัยฉบับนี้ใช้เทคนิคการปรับแบบสอบถามแบบ Fuzzy และการประเมินระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวและคุณภาพการให้บริการแบบ DEMATAL ผู้แต่งจึงเรียกวิธีการศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้ว่า “Fuzzy DEMATAL”

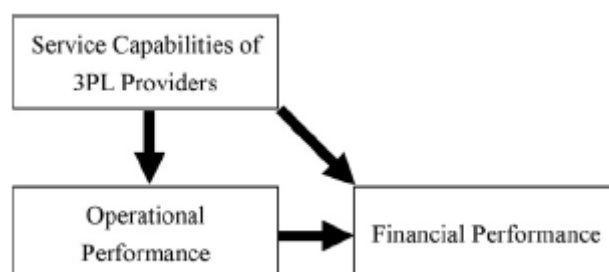
ตารางที่ 2.3-3 เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ	ประเด็น
ความเชื่อถือได้ (Reliability)	– ความปลอดภัยของเที่ยวบิน (C1)
สิ่งที่ผู้โดยสารเห็นว่าสำคัญ (Care and Concern)	– ตรงเวลา – การจัดตารางการบิน – ราคาตั๋ว
การบริการที่สัมผัสได้ (Tangible)	– การออกแบบและความสะอาดของห้องโดยสาร – ความสะอาดของเบาะนั่ง – หนังสือและรายการความบันเทิงบนเครื่อง – ฯลฯ
ความเชื่อมั่น (Assurance)	– การให้บริการของผู้ให้บริการบนเครื่อง – เครื่องแต่งกายและรูปร่างหน้าตาของผู้ให้บริการบนเครื่อง – มารยาทของผู้ให้บริการที่เคาเตอร์เซอร์วิส
การสนองตอบ (Reaction)	– ความสะดวกในการจองตั๋ว

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ราคาตั๋วที่สมเหตุผล การให้บริการของผู้ให้บริการบนเครื่องต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้ และหนังสือและรายการความบันเทิงบนเครื่อง เป็น 3 ปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อคุณภาพของการให้บริการที่ผู้โดยสารต้องการ

5) Andrew C. Lyons, and Chiung-Lin Liu (2010) An Analysis of The Third Party Logistics Performance and Service Provision, University of Liverpool

การใช้เครื่องมือทางเศรษฐมิติ (Econometric Model) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการให้บริการของระบบโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่พบได้น้อยมาก งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ (Service Capability) ศักยภาพของการบริหารจัดการ (Operational Performance) และผลกำไรที่ได้รับ (Financial Performance) ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์แบบเบ็ดเสร็จ (Third Party Logistics Provider: 3PL) ในอังกฤษและไต้หวัน โดยการศึกษาจะใช้เครื่องมือของเศรษฐมิติในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสามตัว โดยข้อมูลของตัวแปรมาจากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire-Based Test) รูปต่อไปนี้เป็นพื้นฐานของแนวคิดในการสร้างแบบจำลองของการศึกษา



รูปที่ 2.3-7 แนวคิดของความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง

ข้อมูลที่ใช้แทนตัวแปรที่สำคัญทั้งสามตัวมีดังนี้

- การให้บริการ (Service Capability): ความหลากหลายของบริการที่ผู้ประกอบการเสนอต่อลูกค้า

- ศักยภาพของการบริหารจัดการ (Operational Performance): ความเร็วของการให้บริการขนส่งสินค้า, อำนาจความสะดวกให้ลูกค้า และความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด

- ผลกำไรที่ได้รับ (Financial Performance): ผลกำไรส่วนเพิ่ม (Gross-Profit Margin) และอัตราการเติบโตของยอดขาย (Sales Growth)

ผู้ศึกษาจะออกแบบสอบถาม และถามเป็นประเด็นในแต่ละกลุ่มตัวแปร โดยผู้ถูกทดสอบจะต้องตอบเป็นระดับคะแนน ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1-7 ผู้ถูกทดสอบจะเป็นทั้งผู้ประกอบการโลจิสติกส์และบริษัทที่ใช้บริการผู้ประกอบการเหล่านี้ (Outsourcing)

แบบจำลองทางเศรษฐมิติจะถูกสร้างขึ้นสองขั้นตอนตามแนวคิดของความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง ขั้นตอนแรกเป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของการบริหารจัดการที่มีต่อผลกำไรที่ได้รับ ดังแสดงในสมการต่อไปนี้

$$\text{Financial Performance} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Operational Performance} + \epsilon$$

แบบจำลองที่สองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีผลต่อผลกำไร ดังแสดงในสมการต่อไปนี้

$$\text{Gross-Profit Margin} = A1 + A2 \text{ Service Capability} + A3 \text{ Operational Performance}$$

การทดสอบสมมติฐานจะใช้วิธีการทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติหลากหลายวิธี เช่น p-value, F-Test, และ t-statistic เป็นต้น

ผลการศึกษารูปได้ว่า Operational Performance และ Financial Performance มีความสัมพันธ์เป็นบวก กล่าวคือ ถ้า 3PL มีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีพอจะสามารถพัฒนาศักยภาพของการบริหารจัดการ ซึ่ง 3PL จะสามารถเพิ่มระดับผลกำไรที่ตนได้รับ สิ่งนี้ตีความได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ 3PL จะมีความต้องการที่จะใช้บริการ 3PL มากยิ่งขึ้น (เพราะศักยภาพของการบริหารจัดการ) ขณะที่ระดับการให้บริการก็มีผลต่อศักยภาพของการบริหารจัดการเช่นเดียวกัน นอกจากนั้น 3PL cluster ที่มีบริการที่หลากหลายก็จะมีศักยภาพของการบริหารจัดการที่ดีกว่า 3PL ที่มีข้อจำกัดในเรื่องของการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ระดับการให้บริการไม่พบว่ามีผลต่อระดับผลกำไร จากกรณีศึกษาในไต้หวันและอังกฤษ สิ่งนี้จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า ระดับการให้บริการที่หลากหลายไม่มีผลต่อผลกำไรของ 3PL โดยตรง แต่ผ่านทางศักยภาพของการบริหารจัดการ 3PL ที่มีการให้บริการที่หลากหลายจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นเหตุผลสำคัญที่ 3PL ที่มีคุณสมบัติจะสามารถได้รับผลกำไรที่ดีกว่า

6) Thomas, F.G., Eugene, T.C. and Richard, L.G. (1972). An Analysis of Consumer Preference for a Public Transportation System, Transport Research, Vol. 6

Thomas, Eugene และ Richard ทำการศึกษาปัจจัยที่ผู้โดยสารต้องการให้มีในระบบขนส่งสาธารณะ ในเมืองดีทรอยต์ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการเปรียบเทียบแต่ละปัจจัยว่าผู้โดยสารต้องการปัจจัยใดมากกว่ากัน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการ 3 อันดับแรกคือ การตรงต่อเวลา การมีที่นั่ง และต้องไม่มีการต่อรถ ตามลำดับ

7) Colin, H.A. (1976) "Evaluation of Public Transit Service: The Level-of-Service Concept," Transportation Research Record 606

Cloin ได้เสนอวิธีการเบื้องต้นในการประเมินการบริการของระบบขนส่งสาธารณะโดยใช้วิธีการกำหนดมาตรฐานระดับการให้บริการด้านต่างๆ ออกเป็น 6 ระดับ และให้ทำการประเมินทั้งหมด 6 ด้าน คือ การเข้าถึงและออกจากระบบขนส่งสาธารณะ เวลาในการเดินทาง ความน่าเชื่อถือ การต่อรถ ความถี่ในการบริการ และความหนาแน่นของผู้โดยสาร โดยให้ความสำคัญของแต่ละด้านเท่ากับ 2, 3, 2, 2, 1 และ 1 ตามลำดับ โดยคำนวณด้วยวิธีค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก

8) Dinoo, J.V. and Thomas, R.W. (1977) "Mass Transit: Devising a Research Based Marketing Plan," Transport Research, Vol.11

Dinoo และ Thomas [3] ได้คิดหาแผนการตลาดให้กับผู้ให้บริการการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางในมหานครทางตะวันตกเฉียงใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทำการศึกษาทัศนคติต่อการบริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำการสุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการพอใจกับค่าโดยสารมากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ การต่อรถ (Transfer) และผู้ขับขี ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการพบว่าพอใจกับค่าโดยสารมากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ขับขี และการต่อรถ (Transfer) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านป้ายรถโดยสารประจำทาง (Bus Stop) มากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ขับขี และตัวรถ ตามลำดับ ส่วนผู้ไม่ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านเส้นทางมากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ ความถี่ในการให้บริการ และการต่อรถ (Transfer) ตามลำดับ

9) Parasuraman, A., Valarie, A.Z. and Leonard, L.B., (1990) Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations, New York, The Free Press

Parasuraman และคณะ มาปรับใช้ในการศึกษาดังกล่าว จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องผลจากการศึกษาพบว่า แบบจำลองและกลุ่มดัชนีวัดคุณภาพสามารถนำมาใช้ประเมินคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างดี และพบว่าระดับคุณภาพการบริการของสายการบินฯ ยังไม่ดีเพราะบริการที่ได้รับต่างจากความคาดหวังของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามประเด็นที่สร้างความพอใจให้ผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินแห่งชาติเวียดนามก็คือ ค่าโดยสารที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นๆ ในเส้นทางเดียวกัน

10) Shrestha, R.K. (1997) Evaluating Service Quality in the Airline Industry: A Case Study of Royal Nepal Airlines Corporation, Master of Engineering Thesis, Industrial Engineering, Asian Institute of Technology

Shrestha ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสายการบินแห่งชาติเนปาลใน โดยอาศัยแบบจำลอง Service Quality Gap เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ การศึกษาดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการและรวบรวมข้อคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยมีขอบเขตการประเมินครอบคลุมคุณภาพส่วนที่ 1 ถึง 5 ของแบบจำลอง Service Quality Gap โดยนำเอากลุ่มดัชนีวัดคุณภาพที่เสนอโดย Parasuraman และคณะ [30] มาปรับใช้ในการศึกษาดังกล่าวและจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มตัวอย่าง 3 ฝ่าย คือ ผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของสายการบินฯ ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการของสายการบินฯ

ยังไม่มีดี เพราะบริการที่ได้รับต่างจากความคาดหวังของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามข้อบกพร่องในการบริการที่มีอยู่สามารถที่จะลดลงได้ โดยการปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กรเอง

11)Hossain M. and lamtrakul, P. (2007). Water Transportation in Bangkok: Past, Present, and the Future. [Online]. Available from http://www.ap.tu.ac.th/jars/download/jars/v5-2/01_Water%20Transportation.pdf. [Accessed 30/07/11]

Moinul Hossain และ Pawinee lamtrakul [8] ได้กล่าวถึงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของการคมนาคมขนส่งทางน้ำในกรุงเทพมหานคร และได้นำเสนอภาพรวมของลักษณะระบบการขนส่งทางน้ำที่ให้บริการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะการขนส่งในคลอง โดยมุ่งเน้นที่การนำเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะอย่างสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยคำนึงถึงมลพิษทางน้ำ ความปลอดภัยในการใช้เรือโดยสาร และการเข้าถึงท่าเรือ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และให้เป็นรูปแบบการเดินทางทางเลือกในกรุงเทพมหานคร

12)สุจิตรา มาอยู่. (2553). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร

สุจิตรา มาอยู่ ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าผู้โดยสารมีความคิดเห็นกับการวัดคุณภาพของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพดังกล่าวประกอบไปด้วย 5 มิติ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านการตอบสนองต่อนักท่องเที่ยว 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยว และ 5) ด้านการรู้จักและการเข้าใจนักท่องเที่ยว

13)สอาด สุขเสตะ และคณะ. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สอาด สุขเสตะ และคณะ ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัยโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 370 คนที่ใช้บริการเรือดังกล่าว พบว่าผู้โดยสารไม่เคยเจอเหตุเรือเสียระหว่างใช้บริการเลย แต่อย่างไรก็ตามพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

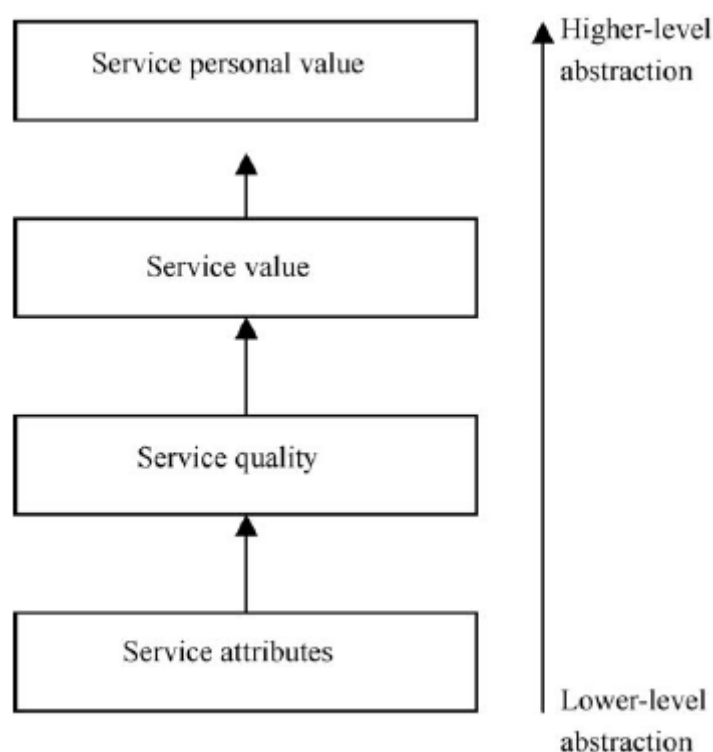
14)and Solvoll. (2010) Service Quality Aspects in Ferry Passenger Transport – Examples from Norway. EJTI 10(2), June 2010

Mathisen and Solvoll ได้มีการทำวิจัยและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก จากการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามี 16 ประการ ได้แก่ ความถี่ในการให้บริการ, เวลาในการให้บริการ, ตารางช่วงเวลาในการให้บริการ, ค่าธรรมเนียมโดยสาร, ส่วนลด, กฎระเบียบ, ความตรงต่อเวลา, ความสามารถในการให้บริการในช่วงฤดูร้อน, ความสามารถในการให้บริการในช่วงฤดูหนาว, ขนาดของเรือข้ามฟาก, ความสะอาดสบาย, ความรวดเร็ว, ข้อมูลข่าวสาร, การให้บริการ, ความสะอาด, การให้บริการอาหารหรือจัดเลี้ยง โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเรือข้ามฟาก ได้แก่ ความต้องการในการเดินทาง ความตรงต่อเวลา กฎระเบียบ และค่าธรรมเนียมการให้บริการ

2.4 การทบทวนวิธีการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

2.4.1 วิธี Service Quality Gap

Service Quality Gap Model หรือ 5 Gaps Model ตั้งอยู่บนสมมติฐานสำคัญที่ว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นผลมาจากความรู้สึกของผู้ใช้บริการแต่ละคน (Subjective Customer Evaluation) ที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งการบริการในที่นี่จะถูกพิจารณาว่าเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ได้รับบริการ โดยประสบการณ์จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคาดหวัง ถ้าการบริการที่ส่งมอบเหมือน/หรือใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ และจะประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการที่ส่งมอบมีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก สิ่งนี้จะเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และจะประเมินว่าการบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำ ดังนั้นความแตกต่างหรือช่องว่าง (Gaps) ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ จึงสามารถใช้เป็นดัชนีชี้วัดความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี จากนิยามของคุณภาพของการบริการที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้รับบริการในอดีตก่อตัวเป็นความคาดหวัง Zeithaml ได้เสนอวิธีในการในการนำสมมติฐานไปสู่การปฏิบัติ เรียกว่า End Chain Approach เพื่อที่จะจำลองโครงสร้างของการรับรู้และจดจำของผู้ใช้บริการ (Cognitive Structure) ข้อมูลของการบริการจะถูกเก็บไว้ในความทรงจำ 4 ระดับ ดังแสดงในรูปต่อไปนี้



รูปที่ 2.4-1 โครงสร้างของการรับรู้และจดจำ

ระดับล่างสุด Service Attributes เป็นบริการที่ถูกค่าได้รับ ระดับที่สอง Service Quality เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการ กับสิ่งที่ได้รับจริงจากผู้ให้บริการ ระดับที่สาม Service Value เป็นความทรงจำระหว่างการบริการที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับสุดท้าย Service

Personal Value เป็นความพึงพอใจของการได้รับบริการ ซึ่งประเมินจากความรับรู้ในระดับที่ผ่านมา องค์ประกอบเหล่านี้เป็นกุญแจสำคัญของโครงสร้างการจดจำการได้รับบริการของลูกค้า การพยายามทำความเข้าใจในประเด็นเหล่านี้จะทำให้เข้าใจต่อพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่พยายามทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าโดยใช้วิธีการนี้ และสามารถแสดงผลการศึกษาออกมาอย่างชัดเจนที่สุดจะอยู่ในสายการตลาด

จากสมมติฐานของคุณภาพการบริการและโครงสร้างของการรับรู้และจดจำข้างต้น A. Parasuraman, VA Zeitham and LL Berry (A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, 1985) ได้สร้างแบบจำลองเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี 5 องค์ประกอบ (ดูรูปที่ 2.4-2) ซึ่งก็คือ Service Quality Gap Model โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการควรใช้ความพยายามทุกวิถีทางเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเนื่องจากบริการที่ตนได้รับมีคุณภาพสูง

2.4.2 ดัชนีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากแบบจำลอง Service Quality Gap คณะนักวิจัยได้แบ่งดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 (G1) ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้ให้บริการต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 2 (G2) ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการให้บริการกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 (G3) ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของพนักงานบริการต่อมาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่วนที่ 4 (G4) ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการต่อบริการที่จัดให้นักท่องเที่ยวจริง และ ส่วนที่ 5 (G5) ดัชนีชี้วัดความคาดหวังที่จะได้รับการบริการกับการบริการที่ได้รับจริง

สำหรับดัชนีชี้วัดในส่วนที่ 1 และ 2 เป็นการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้บริหารระดับนโยบายของหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยวัตถุประสงค์ในส่วนนี้เพื่อศึกษาว่าผู้กำหนดนโยบายให้ความสำคัญต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในระดับใด นอกจากนั้นยังตรวจสอบถึงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร และมาตรฐานที่กำหนดตั้งอยู่บนข้อเท็จจริงเพียงใด

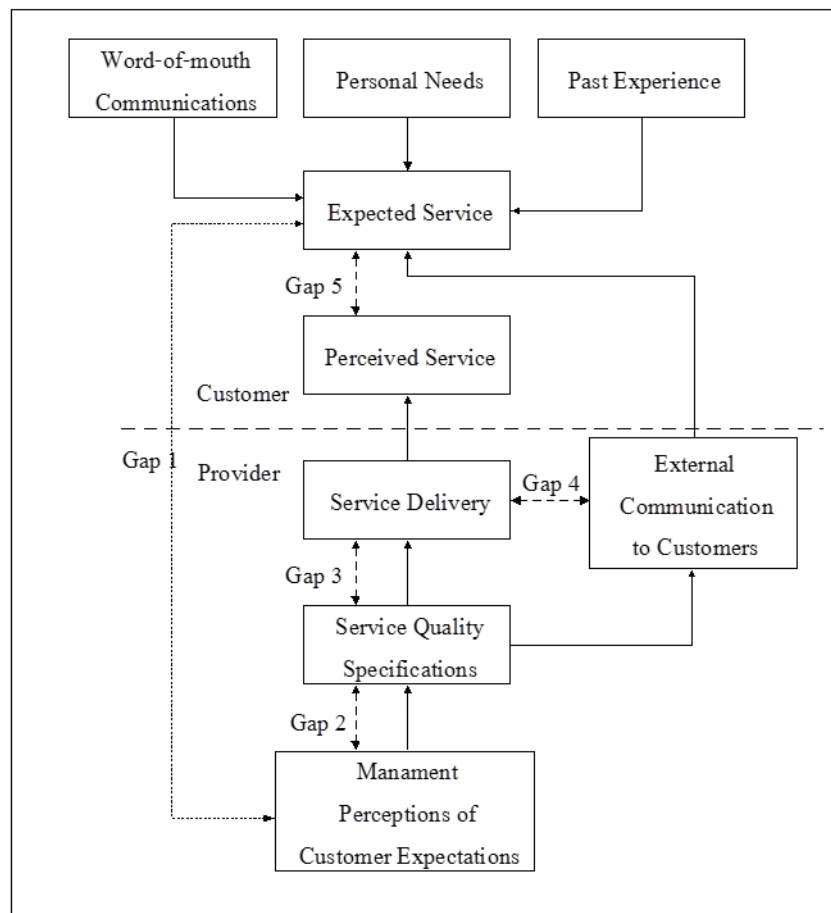
ดัชนีส่วนที่ 3 และ 4 เป็นการตรวจสอบพนักงานระดับบริการที่เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง โดยวัตถุประสงค์ในส่วนนี้เพื่อศึกษาว่า พนักงานบริการมีความเข้าใจต่อมาตรฐานการบริการที่ถูกกำหนดโดยผู้บริหารมากน้อยเพียงใด และสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานหรือไม่ นอกจากนั้นยังตรวจสอบการประชาสัมพันธ์ต่อความเข้าใจของพนักงานบริการ

ดัชนีส่วนที่ 5 เป็นการตรวจสอบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจในระดับใดต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการตรวจสอบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบริการที่ได้รับจริง

2.4.3 การพัฒนาแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การศึกษาจะใช้วิธีการออกแบบสอบถาม (Questionnaire-Based Test) สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานบริการ และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งแบบสอบถามจะถูกออกแบบโดยเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารจะใช้ดัชนีส่วนที่ 1 และ 2 ในการออกแบบ แบบสอบถามสำหรับพนักงานบริการจะใช้ดัชนีส่วนที่ 3 และ 4 ใน

การออกแบบ และแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวจะใช้ดัชนีส่วนที่ 5 ในการออกแบบ ประเด็นที่ถามในแบบสอบถามจะถูกกำหนดตามโครงสร้างของแบบจำลอง Service Quality Gap ที่แสดงในรูปที่ 2.4-2



รูปที่ 2.4-2 โครงสร้างของแบบจำลอง Service Quality Gap

จากโครงสร้างของแบบจำลองที่แสดงในรูป ดัชนีส่วนที่ 1 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารต่อสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ กับการบริการที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดัชนีส่วนที่ 2 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารต่อสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ กับการกำหนดมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน ดัชนีส่วนที่ 3 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน กับการบริการที่พนักงานส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยว ดัชนีส่วนที่ 4 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างการบริการที่พนักงานส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยว กับการบริการที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ผ่านตามสื่อต่างๆ และดัชนีส่วนที่ 5 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างบริการที่พนักงานส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยว กับการบริการที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะได้รับ โดยถ้าความแตกต่างในส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือหลายๆ ส่วนมีมาก แสดงว่าการบริการของหน่วยงานมีคุณภาพต่ำ ในสายตาของนักท่องเที่ยว การบริการที่มีคุณภาพดีจะมีช่องว่างในส่วนต่างๆ น้อย แสดงถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ใกล้เคียงกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะได้รับ จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว

2.4.3.1 การพัฒนาแบบสอบถามผู้บริหาร

ดัชนีชี้วัดในส่วนที่ 1 และ 2 จะได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารองค์ด้านการขนส่งที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะเป็นผู้กำหนดนโยบายและแผนการให้บริการ นโยบายและแผนการให้บริการจะตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับผู้กำหนดนโยบายมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด และผู้กำหนดนโยบายเห็นความสำคัญของความต้องการเหล่านั้นหรือไม่ โดยการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการสามารถทำได้โดยการทำวิจัย และการสอบถามจากพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง

1) ดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการส่วนที่หนึ่ง (G1)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าผู้กำหนดนโยบายการบริการมีความเข้าใจในความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่หนึ่งจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มรายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการทำวิจัย (G11): ผู้ให้บริการสามารถกำหนดนโยบายและแผนการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้จากการทำวิจัย ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ การตระหนักถึงความสำคัญของการทำวิจัย (G111) และการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง (G112)

- กลุ่มดัชนีด้านการสื่อสารกับพนักงาน (G12): พนักงานผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรงจะรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงรับรู้ความต้องการที่นักท่องเที่ยวต้องการ ดังนั้น ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นจะเป็นช่องทางที่ผู้บริหารจะได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนะการพัฒนาการบริการ (G121) และการจัดประชุมหรือสอบถามปัญหาการบริการจากพนักงานเป็นประจำ (G122)

2) ดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการส่วนที่สอง (G2)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่ามาตรฐานการบริการที่ถูกกำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่สองจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มรายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการกำหนดมาตรฐานการบริการ (G21): เป็นการพิจารณาว่าผู้บริหารได้กำหนดมาตรฐานตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ เป้าหมายหลักของหน่วยงาน (G211) และการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ (G212)

- กลุ่มดัชนีด้านการจัดสรรทรัพยากร (G22): การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต้องมีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ จัดงบประมาณเพื่อพัฒนาการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G221) พัฒนาความรู้ที่จำเป็นเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G222) ความสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกพนักงาน (G223) และจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นภาษาอังกฤษ (G224)

2.4.3.2 การพัฒนาแบบสอบถามพนักงานบริการ

ดัชนีชี้วัดในส่วนที่ 3 และ 4 จะได้จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานบริการ คุณภาพการบริการนอกจากจะขึ้นอยู่กับนโยบายและแผนการขององค์กรแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานที่ส่งมอบการบริการสู่ลูกค้าโดยตรง ซึ่งคุณภาพในส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับระดับความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานของหน่วยงาน ความเหมาะสมของงาน แรงจูงใจในการทำงาน และการทำงานเป็นทีม

1) ดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการส่วนที่สาม (G3)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าพนักงานบริการสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่สามจะแบ่งเป็น 4 กลุ่ม รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานของหน่วยงาน (G31): ความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 5 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐานของหน่วยงาน (G311) ความชัดเจนของหน้าที่และความรับผิดชอบ (G312) การฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ (G313) การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (G314) ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน (G315)

- กลุ่มดัชนีด้านความเหมาะสมของงาน (G32): ความเหมาะสมของงานกับความสามารถของตัวพนักงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 5 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความยินดีที่จะปฏิบัติงาน (G321) ความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับความรู้ความสามารถของพนักงาน (G322) ความมีหัวใจเป็นผู้ให้บริการ (G323) ความภูมิใจในตำแหน่งงาน (G324) ภาระงาน (G325)

- กลุ่มดัชนีด้านแรงจูงใจในการทำงาน (G33): งานที่มีแรงจูงใจในด้านต่างๆ จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ ผลงานจะมีคุณภาพ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ รายได้จากการทำงาน (G331) สวัสดิการ (G332) โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (G333) และความเป็นสุขกับงานที่ทำ (G334)

- กลุ่มดัชนีด้านการทำงานเป็นทีม (G34): ความสามารถในการทำงานเป็นทีมจะทำให้การบริการมีคุณภาพดี ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความร่วมมือในแผนงานเดียวกัน (G341) และความร่วมมือกับแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (G341)

2) ดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการส่วนที่สี่ (G4)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่า ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ตรงกับการบริการที่จัดมอบมากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่สี่มีเพียงกลุ่มเดียว รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการประชาสัมพันธ์ (G41): การประชาสัมพันธ์จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เกินจริงจะเป็นการสร้างความคาดหวังให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่เมื่อได้รับบริการจริงที่มีมาตรฐานต่ำกว่าที่คาดหวังจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้น ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ การรับรู้ถึงข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (G411) ความสอดคล้องของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์กับบริการที่สามารถส่งมอบได้จริง (G412) การจัดฝึกอบรมพนักงานให้สามารถปฏิบัติได้ตามที่ประชาสัมพันธ์ (G413) และความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ (G414)

2.4.3.3 การพัฒนาแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ดัชนีชี้วัดในส่วนที่ 5 จะได้จากการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ คุณภาพการบริการในส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับการประชาสัมพันธ์ สถานีของระบบขนส่ง พนักงานขนส่ง ผู้ขับขี่/ผู้ควบคุมยานพาหนะ ตัวยานพาหนะ ตารางการให้บริการของระบบขนส่ง ความเชื่อถือได้ของการบริการ ความปลอดภัย และราคาค่าโดยสาร

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ถ้าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวมีสูงเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ แต่บริการที่ส่งมอบกลับไม่สามารถทำได้ตามโฆษณา สิ่งนี้จะทำให้เกิดช่องว่าง (gap) ระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง และจะเป็นสาเหตุไปสู่ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดัชนีฯ ส่วนที่ห้าจะแบ่งเป็น 9 กลุ่ม รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการประชาสัมพันธ์ (G51): การประชาสัมพันธ์บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะแบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์บริการของไทยในต่างประเทศ และการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศ ในส่วนแรกมีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้วางแผนการเดินทางในประเทศไทย ในขณะที่นักท่องเที่ยวยังอยู่ในประเทศของตนเอง ส่วนที่สองเป็นข้อมูลการบริการขนส่งที่ประชาสัมพันธ์ภายในประเทศไทย ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 6 ดัชนีย่อย ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลบริการของไทยในต่างประเทศและในประเทศไทย (G511 และ G514) ความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศและในประเทศไทย (G512 และ G515) และประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับในต่างประเทศและในประเทศไทย (G513 และ G516)

- กลุ่มดัชนีด้านสถานีระบบขนส่ง (G52): สถานีระบบขนส่งสาธารณะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 7 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวสถานี (G521) ป้ายนำทางภาษาอังกฤษเข้าสู่ตัวสถานี (G522) ความสะอาดของสถานี (G523) ความสะดวกในการเปลี่ยนระบบขนส่งที่สถานี (G524) ความสะดวกในการซื้อตั๋ว (G525) ป้ายนำทางภาษาอังกฤษในตัวสถานี (G526) และการมีศูนย์ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในสถานี (G527)

- กลุ่มดัชนีด้านพนักงานบริการ (G53): พนักงานบริการเป็นหัวใจของคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 6 ดัชนีย่อย ได้แก่ มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ (G531) ความชำนาญในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G532) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (G533) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ (G534) ความสุภาพและเป็นมิตร (G535) และความเต็มใจที่จะฟังคำตำหนิหรือความคิดในเชิงลบจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G536)

- กลุ่มดัชนีด้านพนักงานควบคุมยานพาหนะ (G54): ในส่วนของกลุ่มนี้จะพิจารณาเฉพาะระบบขนส่งทางถนนเท่านั้น (ในบางกรณีอาจรวมระบบขนส่งทางน้ำด้วย) ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 6 ดัชนีย่อย ได้แก่ มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านอื่นนอกเหนือจากการควบคุมยานพาหนะ (G541) ความคุ้นเคยกับเส้นทาง (G542) ความชำนาญในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G543) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (G544) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ (G545) และความสุภาพและเป็นมิตร (G546)

- กลุ่มดัชนีด้านยานพาหนะ (G55): ยานพาหนะจะมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่เพียงแต่ความสะดวกสบายเท่านั้น แต่ยังมีผลในประเด็นของความปลอดภัยที่เป็นส่วนสำคัญในการเดินทาง ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 8 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความสะอาดของยานพาหนะใน

ภาพรวมทั้งภายนอกและภายใน (G551) มีจำนวนที่นั่งพอเหมาะกับจำนวนผู้โดยสาร (G552) ที่นั่งมีขนาดที่พอดี ไม่อึดอัด และสามารถนั่งได้อย่างสบาย (G553) ความสะอาดของเบาะนั่ง (G554) การมีอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น มีเข็มขัดนิรภัยให้ทุกที่นั่ง มีเสื้อชูชีพสำหรับผู้โดยสารทุกคน (สำหรับทางน้ำ) เป็นต้น (G555) สภาพของยานพาหนะ (G556) ประสิทธิภาพของระบบปรับอากาศ (G557) มีที่วางสำหรับภาระอย่างเพียงพอ (G558)

- กลุ่มดัชนีด้านตารางเวลาการให้บริการ (G56): เวลาและความถี่ของการให้บริการมีผลต่อความสะดวกสบายในการเดินทาง ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความถี่ของการให้บริการ (G561) และเวลาที่ยานพาหนะเริ่มออกจากสถานี (G562)

- กลุ่มดัชนีด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57): การเข้าและออกจากสถานี รวมถึงการถึงจุดหมายตามตารางเวลาที่แจ้งไว้แก่ผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเดินทางและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 3 ดัชนีย่อย ได้แก่ เวลาที่ยานพาหนะถึงสถานีปลายทาง (G571) เวลาที่ยานพาหนะออกจากสถานีต้นทาง (G572) และความเรียบง่ายไม่ซับซ้อนของการใช้ระบบขนส่ง (G573)

- กลุ่มดัชนีด้านความปลอดภัย (G58): ประกอบด้วยความปลอดภัยในทุกขั้นตอนของการใช้ระบบขนส่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจมีความกังวล ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ การควบคุมยานพาหนะโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ขับขี่ (G581) ความปลอดภัยจากการคุกคามของผู้โดยสารอื่นในยานพาหนะ (G582) ความปลอดภัยในการเข้าสู่ที่ตั้งของสถานี (G583) และความปลอดภัยขณะอยู่ในตัวสถานี (G584)

- กลุ่มดัชนีด้านราคาค่าโดยสาร (G59): การคิดราคาค่าโดยสารที่สูงเกินไป หรือคิดในอัตราที่แตกต่างกันระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศอาจมีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้มีเพียงดัชนีเดียว ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G591)

2.4.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการ

คณะผู้วิจัยจะทำการเลือกตัวอย่างจากประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยและใช้เครือข่ายการขนส่งสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ตามระเบียบวิธีการทางสถิติคือ “การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling Method)” เนื่องจากการใช้ระเบียบวิธีวิจัยด้วยการเลือกตัวอย่างดังกล่าวจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐาน ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากกลุ่มประชากร จะทำการเลือกตัวอย่างจำนวน 1,200 ตัวอย่าง โดยสัดส่วนของตัวอย่างระหว่างจำนวนนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกตามสถานที่หรือจังหวัดที่นักท่องเที่ยวจะมีโอกาสใช้บริการระบบบริการขนส่งสาธารณะและเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความสนใจที่จะตัดสินใจในการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรกของประเทศไทย จากตารางที่ 2.4-1 ทั้งนี้สัดส่วนและจำนวนของการเลือกตัวอย่างนั้น สามารถปรับเปลี่ยนตามจำนวนประชากร การตอบรับการสำรวจ และการเปลี่ยนแปลงในประชากร

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรตามสถิติของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามสถิติจากตารางที่ 2.4-1 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เดินทางมายังประเทศไทย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2553 จำนวน 15,936,400 คน เป็น พ.ศ. 2554 จำนวน 19,230,470 คน โดยในปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2553 นักท่องเที่ยวชาวเอเชียเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว

ประเทศไทยเป็นสัดส่วนสูงที่สุดโดยเปรียบเทียบ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 53.80 และ 51.25 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มชาวยุโรปที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยเป็นอันดับที่ 2 โดย ในปี พ.ศ. 2554 มีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 26.53 เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนในปี พ.ศ. 2553 คือ ร้อยละ 27.88 ทั้งนี้ใน ปีพ.ศ. 2554 ประเทศในกลุ่มเอเชียที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอันดับ 1 ในภูมิภาค คือ ประเทศมาเลเซียคิดเป็นร้อยละ 13 รองลงมาเป็นประเทศจีนคิดเป็นร้อยละ 8.25 และประเทศญี่ปุ่นร้อยละ 5.87 และประเทศอันดับที่สี่ ได้แก่ ประเทศเกาหลี คิดเป็นร้อยละ 5.23 ในส่วนของประเทศในกลุ่มทวีปยุโรป ประเทศที่เดินทางมายังประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่งในกลุ่มประเทศยุโรปคือ รัสเซียคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.48 รองลงมาเป็นอังกฤษ ร้อยละ 4.39 และ เยอรมนีและฝรั่งเศส คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.22 และ 2.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4-1 จำนวนและสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามสัญชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง พ.ศ. 2553-2554

สัญชาติ	2554		2553		%Δ 2011/2010
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
เอเชียตะวันออก	10,345,866	53.80	8,167,164	51.25	26.68
อาเซียน	5,594,577	29.09	4,534,235	28.45	23.39
บรูไน	7,471	0.04	7,073	0.04	5.63
กัมพูชา	265,903	1.38	146,274	0.92	81.78
อินโดนีเซีย	370,795	1.93	286,072	1.80	29.62
ลาว	891,950	4.64	715,345	4.49	24.69
มาเลเซีย	2,500,280	13.00	2,058,956	12.92	21.43
พม่า	110,671	0.58	90,179	0.57	22.72
ฟิลิปปินส์	268,375	1.40	246,430	1.55	8.91
สิงคโปร์	682,364	3.55	603,538	3.79	13.06
เวียดนาม	496,768	2.58	380,368	2.39	30.60
จีน	1,721,247	8.95	1,122,219	7.04	53.38
ฮ่องกง	411,834	2.14	316,476	1.99	30.13
ญี่ปุ่น	1,127,893	5.87	993,674	6.24	13.51
เกาหลี	1,006,283	5.23	805,445	5.05	24.94
ไต้หวัน	447,610	2.33	369,220	2.32	21.23
เอเชียอื่น ๆ	36,422	0.19	25,895	0.16	40.65
ยุโรป	5,101,406	26.53	4,442,375	27.88	14.84
ออสเตรเลีย	89,242	0.46	90,026	0.56	-0.87
เบลเยียม	82,610	0.43	80,000	0.50	3.26
เดนมาร์ก	164,096	0.85	152,398	0.96	7.68
ฟินแลนด์	157,046	0.82	146,946	0.92	6.87
ฝรั่งเศส	515,572	2.68	461,670	2.90	11.68
เยอรมันนี	619,133	3.22	606,874	3.81	2.02
ไอร์แลนด์	58,945	0.31	57,515	0.36	2.49
อิตาลี	185,869	0.97	168,203	1.06	10.50
เนเธอร์แลนด์	198,891	1.03	196,994	1.24	0.96
นอร์เวย์	136,931	0.71	132,108	0.83	3.65
รัสเซีย	1,054,187	5.48	644,678	4.05	63.52
สเปน	95,383	0.50	67,242	0.42	41.85
สวีเดน	373,856	1.94	355,214	2.23	5.25
สวิตเซอร์แลนด์	170,044	0.88	155,761	0.98	9.17
อังกฤษ	844,972	4.39	810,727	5.09	4.22
ยุโรปตะวันออก	240,886	1.25	211,672	1.33	13.80
ยุโรปอื่น ๆ	113,743	0.59	104,347	0.65	9.00

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 2.4-1 จำนวนและสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามสัญชาติและอัตราการเปลี่ยนแปลง พ.ศ. 2553-2554 (ต่อ)

สัญชาติ	2554		2553		%Δ 2011/2010
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
อเมริกา	952,519	4.95	844,644	5.30	12.77
อาร์เจนตินา	12,970	0.07	10,292	0.06	26.02
บราซิล	24,560	0.13	20,390	0.13	20.45
แคนาดา	194,356	1.01	168,393	1.06	15.42
สหรัฐอเมริกา	681,748	3.55	611,792	3.84	11.43
อเมริกาอื่น ๆ	38,885	0.20	33,777	0.21	15.12
เอเชียใต้	1,158,092	6.02	995,321	6.25	16.35
บังคลาเทศ	65,150	0.34	68,081	0.43	-4.31
อินเดีย	914,971	4.76	760,371	4.77	20.33
เนปาล	25,382	0.13	28,621	0.18	-11.32
ปากีสถาน	73,727	0.38	65,171	0.41	13.13
ศรีลังกา	53,636	0.28	49,738	0.31	7.84
เอเชียใต้อื่น ๆ	25,226	0.13	23,339	0.15	8.09
โอเชียเนีย	933,534	4.85	789,632	4.95	18.22
ออสเตรเลีย	829,855	4.32	698,046	4.38	18.88
นิวซีแลนด์	101,092	0.53	89,364	0.56	13.12
โอเชียเนียอื่น ๆ	2,587	0.01	2,222	0.01	16.43
ตะวันออกกลาง	601,146	3.13	569,334	3.57	5.59
อียิปต์	16,703	0.09	16,729	0.10	-0.16
อิสราเอล	125,093	0.65	116,050	0.73	7.79
คูเวต	55,788	0.29	41,224	0.26	35.33
ซาอุดีอาระเบีย	12,521	0.07	8,463	0.05	47.95
สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	108,608	0.56	105,162	0.66	3.28
ตะวันออกกลางอื่น ๆ	282,433	1.47	281,706	1.77	0.26
แอฟริกา	137,907	0.72	127,930	0.80	7.80
แอฟริกาใต้	68,496	0.36	57,100	0.36	19.96
แอฟริกาใต้อื่น ๆ	69,411	0.36	70,830	0.44	-2.00
ทั้งหมด	19,230,470	100.00	15,936,400	100.00	20.67

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรตามรูปแบบของการเดินทางของนักท่องเที่ยวพบว่า จากตารางที่ 2.4-2 สามารถสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางในภาพรวมเดินทางระหว่างสัดส่วนของอากาศ บก และทะเล คิดเป็น 78:19:3 โดยนักท่องเที่ยวเดินทางโดยทางอากาศเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นทางบก และทางทะเล แต่ในส่วนของประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่มีเขตแดนติดกับประเทศไทย ได้แก่ ประเทศกัมพูชา ลาว และเวียดนาม มีการเดินทางบกเกือบร้อยละ 50 ในทุกประเทศ คือ ร้อยละ 93 80 และร้อยละ 46 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4-2 จำนวนและสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามสัญชาติและรูปแบบการเดินทาง พ.ศ. 2554

สัญชาติ	2554					สัดส่วน (%)		
	จำนวนทั้งหมด	%	อากาศ	บก	ทะเล	อากาศ	บก	ทะเล
เอเชียตะวันออก		53.82	6,669,801	3,337,195	342,583	64	32	3
อาเซียน	5,594,577	29.09	2,105,781	3,204,767	284,029	38	31	3
บรูไน	7,471	0.04	6,650	758	63	89	10	1
กัมพูชา	265,903	1.38	34,727	213,917	17,259	13	80	6
อินโดนีเซีย	370,795	1.93	267,633	78,658	24,504	72	21	7
ลาว	891,950	4.64	20,214	826,401	45,335	2	93	5
มาเลเซีย	2,500,280	13.00	646,047	1,761,904	92,329	26	70	4
พม่า	110,671	0.58	108,855	901	915	98	1	1
ฟิลิปปินส์	268,375	1.40	191,532	44,086	32,757	71	16	12
สิงคโปร์	682,364	3.55	594,644	50,516	37,204	87	7	5
เวียดนาม	496,768	2.58	235,479	227,626	33,663	47	46	7
จีน	1,721,247	8.95	1,653,231	31,737	36,279	96	2	2
ฮ่องกง	411,834	2.14	403,845	5,071	2,918	98	1	1
ญี่ปุ่น	1,127,893	5.87	1,082,256	34,772	10,865	96	3	1
เกาหลี	1,006,283	5.23	943,643	56,630	6,010	94	6	1
ไต้หวัน	447,610	2.33	442,326	3,255	2,029	99	1	0
เอเชียอื่น ๆ	40,135	0.21	38,719	963	453	96	2	1
ยุโรป		26.53	4,716,593		104,725	92	5	2
ออสเตรเลีย	89,242	0.46	84,157	3,105	1,980	94	3	2
เบลเยียม	82,610	0.43	75,009	5,611	1,990	91	7	2
เดนมาร์ก	164,096	0.85	157,419	5,117	1,560	96	3	1
ฟินแลนด์	157,046	0.82	149,817	5,624	1,605	95	4	1
ฝรั่งเศส	515,572	2.68	462,612	41,990	10,970	90	8	2
เยอรมันนี	619,133	3.22	570,357	28,746	20,030	92	5	3
ไอร์แลนด์	58,945	0.31	52,959	4,780	1,206	90	8	2
อิตาลี	185,869	0.97	173,008	8,612	4,249	93	5	2
เนเธอร์แลนด์	198,891	1.03	177,995	15,440	5,456	89	8	3
นอร์เวย์	136,931	0.71	131,067	4,374	1,490	96	3	1
รัสเซีย	1,054,187	5.48	994,397	56,261	3,529	94	5	0
สเปน	95,383	0.50	88,098	5,447	1,838	92	6	2
สวีเดน	373,856	1.94	357,045	10,365	6,446	96	3	2
สวิตเซอร์แลนด์	170,044	0.88	157,308	8,497	4,239	93	5	2
อังกฤษ	844,972	4.39	757,761	56,310	30,901	90	7	4
ยุโรปตะวันออก	240,886	1.25	221,091	14,778	5,017	92	6	2
ยุโรปอื่น ๆ	113,743	0.59	106,493	5,031	2,219	94	4	2

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 2.4-2 จำนวนและสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามสัญชาติและรูปแบบการเดินทาง พ.ศ. 2554 (ต่อ)

สัญชาติ	2554					สัดส่วน (%)		
	จำนวนทั้งหมด	%	อากาศ	บก	ทะเล	อากาศ	บก	ทะเล
อเมริกา						89	8	3
อาร์เจนตินา	12,970	0.07	10,829	1,376	765	83	11	6
บราซิล	24,560	0.13	22,953	930	677	93	4	3
แคนาดา	194,356	1.01	171,157	15,759	7,440	88	8	4
สหรัฐอเมริกา	678,035	3.53	609,459	49,879	18,697	90	7	3
อเมริกาอื่น ๆ	38,885	0.20	33,520	3,272	2,093	86	8	5
เอเชียใต้			1,103,347			95	1	3
บังคลาเทศ	65,150	0.34	64,251	665	234	99	1	0
อินเดีย	914,971	4.76	868,152	11,221	35,598	95	1	4
เนปาล	25,382	0.13	22,329	527	2,526	88	2	10
ปากีสถาน	73,727	0.38	71,383	1,551	793	97	2	1
ศรีลังกา	53,636	0.28	52,294	456	886	97	1	2
เอเชียใต้อื่น ๆ	25,226	0.13	24,938	119	169	99	0	1
โอเชียเนีย						93	4	3
ออสเตรเลีย	829,855	4.32	774,383	28,524	26,948	93	3	3
นิวซีแลนด์	101,092	0.53	93,517	5,269	2,306	93	5	2
โอเชียเนียอื่น ๆ	2,587	0.01	2,000	390	197	77	15	8
ตะวันออกกลาง				5,685		99	1	0
อียิปต์	16,703	0.09	16,469	86	148	99	1	1
อิสราเอล	125,093	0.65	120,773	3,622	698	97	3	1
คูเวต	55,788	0.29	55,279	436	73	99	1	0
ซาอุดีอาระเบีย	12,521	0.07	12,390	74	57	99	1	0
สหรัฐอาหรับเอ	108,608	0.56	108,400	142	66	100	0	0
ตะวันออกกลางอื่น	282,433	1.47	279,967	1,325	1,141	99	0	0
แอฟริกา				6,569		93	5	2
แอฟริกาใต้	68,496	0.36	64,375	2,383	1,738	94	3	3
แอฟริกาใต้อื่น ๆ	69,411	0.36	63,598	4,186	1,627	92	6	2
ทั้งหมด		100.00	14,928,810	3,749,475	552,185	78	19	3

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

จากการวิเคราะห์ลักษณะของประชากรที่ทำการศึกษาคณะผู้วิจัยจะทำการเลือกตัวอย่างจากประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยและใช้เครือข่ายการขนส่งสาธารณะด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Quota Sampling Method) กำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 1,200 ตัวอย่าง เนื่องจากการใช้ระเบียบวิธีวิจัยด้วยการเลือกตัวอย่างดังกล่าวจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย โดยสัดส่วนของตัวอย่าง

ระหว่างจำนวนนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกตามสถานที่หรือจังหวัดที่นักท่องเที่ยวจะมีโอกาสใช้บริการระบบบริการขนส่งสาธารณะและเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความสนใจที่จะตัดสินใจในการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรกของประเทศไทย ซึ่งคณะผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างจาก 4 จังหวัดแรกที่มีความนิยมในการท่องเที่ยว ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร 2. เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3. เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 4. เชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจังหวัดละ 300 ตัวอย่าง

ในการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะของประเทศไทยเป็นการสัมภาษณ์ในลักษณะสำรวจถึงทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะของประเทศไทยโดยกำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินแบบมีส่วนร่วมในการประเมินโดยผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการสำรวจการใช้บริการขนส่งสาธารณะเบื้องต้นก่อนทำการสัมภาษณ์ในกลุ่มชาวต่างชาติตามเป้าหมายของการสำรวจ สำหรับวิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane, 1970 (วิเชียร, 2537:29) และสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งสิ้น 1,200 ตัวอย่าง โดยคำนวณจากจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 19,230,470 คน กำหนดให้สัดส่วนประชากรที่ทำการศึกษา (π) เท่ากับ 0.5 และระดับนัยสำคัญของการเลือกตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ดังนั้นค่าสถิติ Z ที่ได้คือ 1.96 และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนในการสำรวจคิดเป็นร้อยละ 3 ดังนั้นจำนวนตัวอย่างคือ 1067 ตัวอย่าง และกำหนดให้เก็บแบบสอบถามในกรณีที่มีความคลาดเคลื่อนในการสำรวจเพิ่มเติมร้อยละ 10 ของตัวอย่าง ดังนั้นตัวอย่างในการสำรวจคือ 1,200 ตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) โดยยังคงรักษาคุณสมบัติของประชากรเอาไว้ ตามเกณฑ์ PPS (Probability proportional to size) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการสำรวจและการออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane (1970) (วิเชียร, 2537:29) ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2 \pi (1 - \pi) N}{Z^2 \pi (1 - \pi) + N \epsilon^2}$$

โดยที่	n	=	ขนาดตัวอย่าง
	N	=	ขนาดประชากร (19,230,470)
	π	=	สัดส่วนประชากร (0.5)
	Z	=	ค่าที่ได้จากตารางแจกแจงปกติ ณ ระดับนัยสำคัญ (0.05)
	ϵ	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (3%)

ในการเลือกตัวอย่างมีระเบียบวิธีวิจัยในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะของประเทศไทยโดยเป็นไปตามกรอบการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มในลักษณะของการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกตัวอย่างสามขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่หนึ่ง เลือกตัวอย่างเป็นชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี พ.ศ. 2555 และใช้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อเดินทางท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทาง ได้แก่ 1. กรุงเทพมหานคร 2. เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3. เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 4. เชียงใหม่ ขั้นตอนที่สอง เลือกตัวอย่างกำหนดตามรูปแบบของการใช้บริการขนส่งสาธารณะที่ชาวต่างชาติใช้เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง

ได้แก่ ทางบก คือ การเดินทางผ่านระบบโครงข่ายถนน และรราง ทางอากาศ ได้แก่ การเดินทางผ่านการใช้บริการสายการบินนานาชาติและสายการบินในประเทศไปยังสนามบินนานาชาติและสนามบินในภูมิภาค ทางน้ำ ได้แก่ การเดินทางผ่านการใช้บริการของท่าเรือสำคัญไปยังสถานที่ท่องเที่ยว และขั้นตอนที่สาม เลือกตัวอย่างโดยกำหนดตามสัญชาติของชาวต่างชาติที่มาใช้บริการขนส่งสาธารณะโดยจำแนกเป็น ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย แต่ไม่ใช่สมาชิกอาเซียน ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชียที่เป็นสมาชิกอาเซียน ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติยุโรป ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอเมริกัน และชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอื่นๆ เช่น สัญชาติประเทศในทวีปแอฟริกา สัญชาติในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงกลาง เป็นต้น โดยตารางที่ 2.4-3 แสดงการกระจายของตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดและรูปแบบการเดินทาง

ตารางที่ 2.4-3 แสดงการกระจายของตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดและรูปแบบการเดินทาง

จังหวัด/รูปแบบการเดินทาง	กรุงเทพมหานคร	ชลบุรี (พัทยา)	เชียงใหม่	สุราษฎร์ธานี (สมุย)	รวม
ทางอากาศ					
-เครื่องบินสาธารณะ	160	0	180	40	380
ทางบก					
-รถยนต์สาธารณะ	70	100	70	70	310
-รถไฟสาธารณะ	70	0	50	80	200
ทางทะเล					
-เรือขนส่งสาธารณะ	0	200	0	110	310
รวม	300	300	300	300	1,200

ตารางที่ 2.4-4 จำนวนตัวอย่างของการศึกษาและร้อยละของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเทศ/สัญชาติ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
Afgghanistan	7	0.58
Argentina	3	0.25
Australia	81	6.75
Austria	13	1.08
Bangladesh	4	0.33
Belgium	5	0.42
Bhutan	4	0.33
Brazil	16	1.33
Bunai	10	0.83
Canada	37	3.08
Chile	1	0.08
China	49	4.08
Colombia	1	0.08

ตารางที่ 2.4-4 จำนวนตัวอย่างของการศึกษาและร้อยละของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

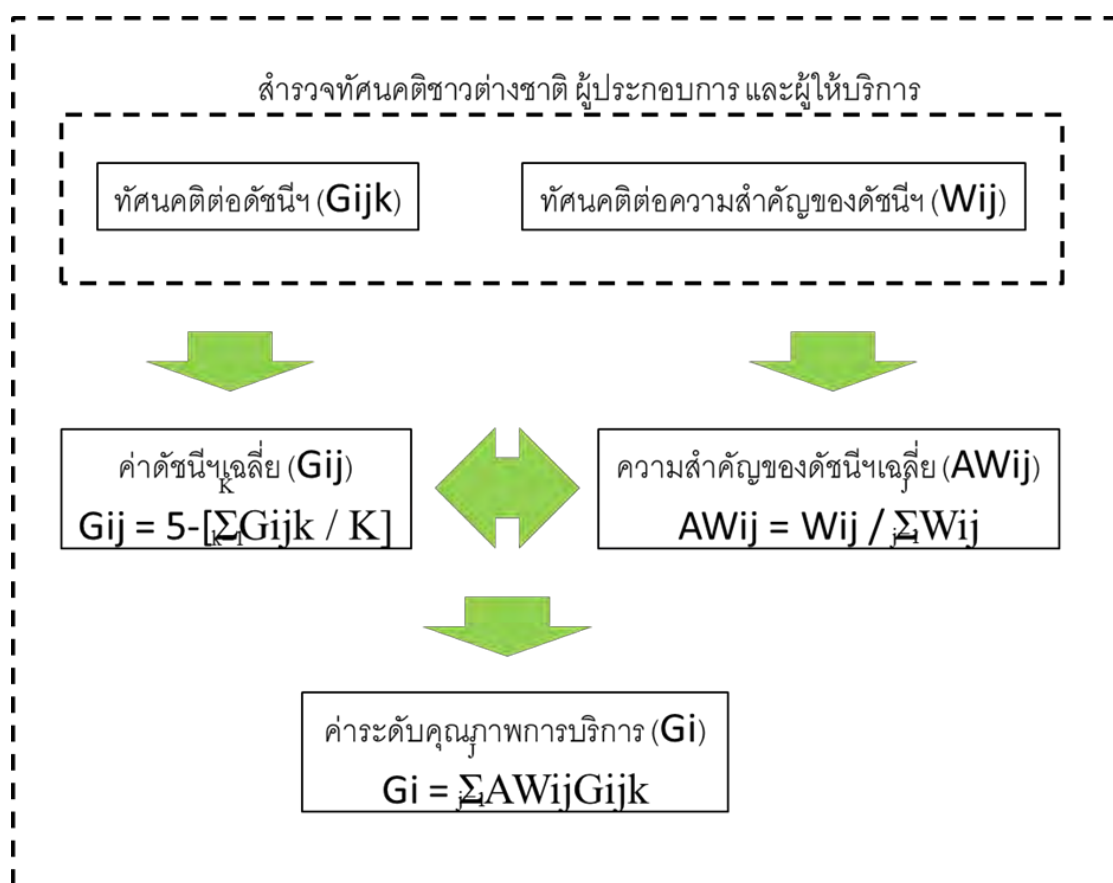
ประเทศ/สัญชาติ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
Croatia	9	0.75
Czech	4	0.33
Denmark	16	1.33
Dubai	2	0.17
Egypt	8	0.67
England	89	7.42
Finland	7	0.58
French	61	5.08
Georgia	1	0.08
Germany	65	5.42
Greece	2	0.17
Greenland	1	0.08
Hongkong	13	1.08
India	26	2.17
Indonesia	20	1.67
Iran	3	0.25
Ireland	12	1.00
Isreal	10	0.83
Italy	30	2.50
Japan	55	4.58
Korea	12	1.00
Laos	3	0.25
Latvia	1	0.08
Luxembourg	1	0.08
Malaysia	31	2.58
Mexico	2	0.17
Mongolia	1	0.08
Myanmar	5	0.42
Netherlands	27	2.25
Newzealand	16	1.33
Nigeria	2	0.17
Norways	1	0.08
Peru	1	0.08
Philippines	3	0.25

ตารางที่ 2.4-4 จำนวนตัวอย่างของการศึกษาและร้อยละของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ประเทศ/สัญชาติ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
Poland	5	0.42
Protugal	13	1.08
Qatar	2	0.17
Reunion island	1	0.08
Romania	2	0.17
Russia	38	3.17
Saudi Arabia	2	0.17
Scotland	9	0.75
Singapore	24	2.00
South Africa	8	0.67
Souuth Korea	17	1.42
Spain	24	2.00
Srilangka	2	0.17
Sweden	20	1.67
Switzerland	18	1.50
Taiwan	5	0.42
Turky	10	0.83
UAE	12	1.00
UK	45	3.75
Ukrain	1	0.08
USA	150	12.50
Vietnam	20	1.67
Walse	1	0.08

2.4.5 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการโดย Service Quality Gap Model

ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์คุณภาพการบริการสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2.4-3



รูปที่ 2.4-3 ขั้นตอนการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ

โดย “i” แสดงถึงดัชนีส่วนที่ i ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้มีอยู่ 5 ส่วน และ “j” แสดงถึงดัชนีกลุ่มที่ j ซึ่งมีอยู่ J กลุ่ม (ขึ้นอยู่กับดัชนีส่วนใด) และสุดท้ายคือ “k” แสดงถึงดัชนีที่ k ซึ่งมีอยู่ K ดัชนี (ขึ้นอยู่กับดัชนีส่วนใดและกลุ่มใด)

หลังจากการพัฒนาแบบสอบถาม การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการขนส่ง และผู้ให้บริการจะถูกจัดทำขึ้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องระบุถึงทัศนคติของตนเองที่มีต่อดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการแต่ละตัว (Gijk มีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน) รวมถึงความสำคัญของแต่ละดัชนี (Wij มีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน) โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบถามทั้งสองตัวนี้จะถูกนำไปคำนวณหาคุณภาพระดับการให้บริการในขั้นตอนต่อไป

ค่าดัชนีฯ เฉลี่ย (Gij) แสดงถึงความแตกต่าง (gap) ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้บริการระบบขนส่งคาดหวังว่าจะได้รับ (เต็ม 5 คะแนน) กับบริการที่ได้รับจริง $\sum_{k=1}^K \frac{Gijk}{K}$ โดยค่าดัชนีฯ เฉลี่ยจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 4 คะแนน ถ้าคะแนนเท่ากับศูนย์ (0) หมายถึง ไม่มีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ถ้า

คะแนนเท่ากับ 4 หมายถึง สิ่งที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเร่งด่วน

ค่าความสำคัญของดัชนีฯ เฉลี่ย (AWij) แสดงถึงระดับความสำคัญเฉลี่ยที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อดัชนีฯ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะกำหนดระดับความสำคัญของดัชนีฯ แต่ละตัวตามความคิดเห็นของตนเอง (Wij) จากมีความสำคัญน้อยมาก ถึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1 – 5 ตามลำดับ แต่เมื่อนำค่าเหล่านี้มาทำเป็นค่าดัชนีฯ เฉลี่ย จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 1

ดัชนีฯ ตัวสุดท้ายที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ได้แก่ ระดับคุณภาพการบริการ (Gi) ซึ่งค่านี้จะถูกคำนวณจากค่าดัชนีฯ เฉลี่ย (Gij) และค่าความสำคัญของดัชนีฯ เฉลี่ย (AWij) โดยระดับคุณภาพการบริการจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 4 ถ้า Gi เท่ากับศูนย์ (ไม่มี gap) หมายความว่า คุณภาพการบริการของส่วนที่ i ที่ถูกส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการ มีคุณภาพตรงตามที่คุณใช้บริการคาดหวังไว้ทุกอย่าง ในทางตรงกันข้าม ถ้า Gi เท่ากับ 4 หมายความว่า คุณภาพการบริการแตกต่างจากที่คุณใช้บริการคาดหวังไว้อย่างสิ้นเชิง

2.5 การทบทวนนโยบายและแผนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 แผนปฏิบัติการของกระทรวงคมนาคม พ.ศ.2554-2563

แผนปฏิบัติการของกระทรวงคมนาคม พ.ศ.2554-2563 จัดทำขึ้นโดย สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ในปี พ.ศ. 2554 เพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบขนส่งและจราจรของประเทศภายในระยะเวลา 10 ปีข้างหน้า ของหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมให้มีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีรายละเอียดของแผนงานแยกตามแต่ละหน่วยงานในแต่ละปี ดังแสดงในตารางที่ 2.5-1 ถึงตารางที่ 2.5-17

ตารางที่ 2.5-1 แผนปฏิบัติการของกรมการขนส่งทางบก

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	1,180.80	1,203.33	1,210.80	1,205.46	1,185.85	5,991.62
2. งบดำเนินงาน	453.34	467.92	476.89	477.38	461.57	2,345.34
3. งบลงทุน	441.98	3,034.58	1,894.00	2,556.38	596.41	2,884.60
3.1 โครงการลงทุน						
(1) โครงการก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสาร (Flagship Project)	263.96	1,966.00	1,211.00	-	-	-
(2) โครงการพัฒนาปรับปรุงระบบตรวจสอบสภาพรถ 5 ระบบ (Flagship Project)	35.72	-	-	-	-	-
(3) โครงการก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าจังหวัดศูนย์กลางการขนส่งและจังหวัดชายแดน ระยะที่1 จำนวน 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ สงขลา หนองคาย อุบลราชธานี เชียงราย ตาก (Flagship Project)	-	591.00	514.80	2,059.20	-	-
(4) โครงการก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าจังหวัดศูนย์กลางการขนส่งและจังหวัดชายแดน ระยะที่2 จำนวน 6 จังหวัด ได้แก่ สระแก้ว มุกดาหาร สุราษฎร์ธานี นครราชสีมา ขอนแก่น นครสวรรค์ (Flagship Project)	-	-	-	-	596.41	2,884.60
(5) โครงการทดสอบระดับเสียงรถยนต์ขณะวิ่ง (Flagship Project)	-	26.00	14.00	-	-	-
(6) โครงการก่อสร้างศูนย์สอนขับรถ บางปิ้ง จ.สมุทรปราการ (Flagship Project)	-	-	19.20	92.18	-	-
(7) โครงการปรับปรุงสนามทดสอบขับรถ 2 แห่ง	6.00	-	-	-	-	-
(8) โครงการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานขนส่งจังหวัด 6 แห่ง	15.00	-	-	-	-	-
(9) โครงการก่อสร้างทางลาดสำหรับผู้พิการ 19 แห่ง	3.44	-	-	-	-	-
(10) โครงการก่อสร้างบ่อตรวจสอบสภาพรถยนต์ 15 แห่ง	2.25	-	-	-	-	-
(11) โครงการจัดหาและปรับปรุงระบบเครือข่ายและระบบรักษาความมั่นคงเครือข่าย	-	92.70	-	-	-	-
(12) โครงการก่อสร้างสำนักงานขนส่งจังหวัด	50.09	86.68	50.00	N/A	N/A	N/A
(13) โครงการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) สำหรับกำหนด และควบคุมเส้นทางเดินรถ	-	-	85.00	85.00	-	-

ตารางที่ 2.5-1 แผนปฏิบัติการของกรมการขนส่งทางบก (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(14) โครงการระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อการบูรณาการข้อมูลสนับสนุนการให้บริการ	-	-	-	160.00	N/A	N/A
(15) โครงการระบบ Business Intelligence เพื่อการวางแผนด้านการขนส่ง	-	-	-	160.00	-	-
3.2 โครงการบำรุงรักษา						
(1) โครงการปรับปรุงสำนักงาน รวม 29 แห่ง	47.52	-	-	-	-	-
(2) โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอาคารศูนย์เก็บเอกสารให้เป็นศูนย์สารสนเทศหลัก	18.00	72.00	-	-	-	-
(3) โครงการปรับปรุงศูนย์สำรอง (Backup Site)	-	200.20	-	-	-	-
4. มาตรการ						
(1) มาตรการรณรงค์ขับขี่อย่างประหยัดพลังงาน (Eco Driving)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการส่งเสริมการเดินทางขนส่งที่ไม่ใช้เครื่องยนต์ (Non-Motorized Transport)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการส่งเสริมการใช้การเดิน จักรยานและจักรยานไฟฟ้า	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการวางระเบียบการเดินรถให้เกิดคุณภาพการขนส่งสาธารณะอย่างเป็นระบบ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการวางแผนและพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(6) มาตรการกำหนดระเบียบการจัดการและการกำกับการใช้ถนนระหว่างประเทศ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(7) มาตรการส่งเสริมการสวมหมวกนิรภัย/คาดเข็มขัดนิรภัย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(8) มาตรการผลักดันให้มีการประกันภัยที่ครอบคลุมทั้งการใช้งานรถส่วนบุคคล การขนส่งผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้า	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(9) การให้ข้อมูลยานพาหนะและเชื้อเพลิง เช่น ฉลากข้อมูลยานพาหนะที่ประหยัดพลังงาน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(10) มาตรการบังคับใช้การจำกัดความเร็ว (Speed Management) อย่างเป็นรูปธรรม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(11) มาตรการกำหนดมาตรฐานการขนส่งและบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การกำหนดให้ผู้ขับขี่รถโดยสารและรถบรรทุกจัดทำสมุดคู่มือการขับรถ (Log book)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(12) มาตรการบังคับใช้กฎจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรอย่างเคร่งครัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	2,076.12	4,705.83	3,581.70	4,239.23	2,243.82	11,221.56

ตารางที่ 2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	441.60	454.85	468.50	482.55	497.03	2,717.95
2. งบดำเนินงาน	131.32	135.26	139.32	143.50	147.80	808.25
3. งบลงทุน	3,216.61	7,295.07	10,369.81	9,630.21	10,324.35	15,677.36
3.1 โครงการลงทุน						
(1) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเชียงแสน แห่งที่ 2 จ.เชียงราย (Flagship Project)	501.71	302.73	-	-	-	-
(2) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเนกประสงค์คลองใหญ่ จ.ตราด (Flagship Project)	194.40	432.00	669.60	-	-	-
(3) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือน้ำลึกปากบารา จ.สตูล (Flagship Project)	-	1,948.33	1,623.45	1,623.45	1,623.45	5,615.35
(4) โครงการก่อสร้างท่าเรือน้ำลึกชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตอนล่าง (ระยะที่ 1) (ท่าเรือสงขลา แห่งที่ 2) (Flagship Project)	-	16.40	65.60	645.37	2,514.67	2,514.67
(5) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือ จ.ชุมพร (Flagship Project)	-	305.94	1,031.86	980.89	-	-
(6) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือบ้านนาเกลือ จ.ตรัง (Flagship Project)	58.35	155.60	230.05	223.40	-	-
(7) โครงการจัดหาระบบติดตามแสดงสถานะเรือ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์วงจรปิดเพื่อดูแลรักษา ความปลอดภัยในคลองแสนแสบ (Flagship Project)	14.63	58.50	-	-	-	-
(8) โครงการติดตั้งระบบแจ้งเตือนเครื่องช่วยความปลอดภัยประจำท่าเรือสาธารณะและระบบแผนที่อิเล็กทรอนิกส์ในแม่น้ำเจ้าพระยา (Flagship Project)	-	-	4.00	-	-	-
(9) โครงการจัดหาและติดตั้งระบบติดตามและควบคุมเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา แบบเรียลไทม์ (Flagship Project)	-	-	15.00	-	-	-
(10) โครงการจัดหาระบบติดตามเรือสินค้าและเรือโดยสารในเขตท่าเรือเชียงแสน จ.เชียงราย (Flagship Project)	-	-	18.00	-	-	-
(11) โครงการก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าทางลำน้ำเพื่อประหยัดพลังงานที่ อ.ท่าเรือ จ.พระนครศรีอยุธยา (Flagship Project)	95.80	126.80	-	-	-	-
(12) โครงการก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าทางลำน้ำเพื่อประหยัดพลังงานที่ อ.เมือง จ.อ่างทอง (Flagship Project)	-	51.06	204.24	-	-	-

ตารางที่ 2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(13) โครงการพัฒนาปรับปรุงท่าเทียบเรือในแม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อเชื่อมต่อการเดินทางทางบก และระบบราง (Flagship Project)	-	41.00	113.90	50.10	-	-
(14) โครงการพัฒนาท่าเรือผู้โดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยา 10 แห่ง (Flagship Project)	33.50	-	-	-	-	-
(15) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเกาะกูดซีฟรอนท์ จ.ตราด	-	23.34	93.35	-	-	-
(16) โครงการพัฒนาเขื่อนป้องกันกีดเซาะชายฝั่งทะเล รวม 20 แห่ง	175.19	679.60	1,029.20	408.77	727.00	431.72
(17) โครงการก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งพังปีงบประมาณ 2554-2558 รวม 180 แห่ง	340.20	1,065.50	2,372.77	723.03	160.00	-
(18) โครงการก่อสร้างท่าเรือสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร	-	25.00	-	-	-	-
(19) โครงการพัฒนาท่าเรือเพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐานในบริเวณอื่นๆ รวม 47 แห่ง	-	22.00	347.76	766.46	-	-
(20) โครงการพัฒนาเขื่อนกันทรายและคลื่น รวม 5 แห่ง	132.36	190.44	495.63	-	-	-
(21) โครงการก่อสร้างเขื่อนยกระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาและน่านเพื่อการเดินเรือ	35.85	160.14	580.38	2,723.72	3,809.21	7,115.62
(22) โครงการจัดตั้งศูนย์กู้ภัยทางทะเล จ.ชุมพร	-	12.39	-	-	-	-
(23) โครงการจ้างเหมาปักหลักเขตควบคุมทางน้ำ	12.60	-	-	-	-	-
(24) โครงการจัดหาเรือเพื่อตรวจสอบและปฏิบัติการได้นำ	-	30.80	-	-	-	-
3.2 โครงการบำรุงรักษา						
(1) โครงการขุดลอกร่องน้ำในประเทศ (จ้างเหมา) เฉลี่ยประมาณ 8.5 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อปี (Flagship Project)	299.52	306.00	306.00	306.00	306.00	-
(2) โครงการขุดลอกร่องน้ำชายฝั่งทะเล (จ้างเหมา) เฉลี่ยประมาณ 8-10 5 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อปี (Flagship Project)	530.00	540.00	550.00	560.00	570.00	-
(3) โครงการขุดลอกร่องน้ำในประเทศ (ดำเนินการเอง) เฉลี่ยประมาณ 7.5 5 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อปี	153.31	153.00	153.00	153.00	153.00	-
(4) โครงการขุดลอกร่องน้ำชายฝั่งทะเล (ดำเนินการเอง) เฉลี่ยประมาณ 8 5 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อปี	204.35	221.52	221.52	221.52	221.52	-
(5) โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงท่าเทียบเรือปากบารา (เดิม) จ.สตูล เป็นท่าเรือท่องเที่ยว และ อเนกประสงค์	100.61	60.49	-	-	-	-

ตารางที่ 2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(6) โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงโป๊ะในแม่น้ำเจ้าพระยา	5.00	5.00	-	-	-	-
(7) โครงการบำรุงรักษาเครื่องมือชุดลอก หุ่น เครื่องหมายการเดินเรือ และหลักไฟ	239.50	239.50	239.50	239.50	239.50	-
3.3 โครงการศึกษา						
(1) งานศึกษาความเหมาะสมด้านเศรษฐกิจ วิศวกรรม สิ่งแวดล้อมชั้นรายละเอียด และออกแบบรายละเอียด เพื่อก่อสร้างท่าเรือในแม่น้ำป่าสัก	-	30.00	-	-	-	-
(2) งานศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพการขนส่งสินค้าทางน้ำของประเทศไทยในเชิงลึกเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาท่าเรือของประเทศ	-	30.00	-	-	-	-
(3) งานศึกษาทบทวนเพื่อพัฒนาท่าเรือน้ำลึกภูเก็ต	-	15.00	-	-	-	-
(4) งานศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทการขุดลอกเพื่อพัฒนาและฟื้นฟูทะเลสาบสงขลาตอนล่าง	30.00	47.00	-	-	-	-
(5) งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาพัฒนาระบบการจดทะเบียนเรือไทย	8.84	-	-	-	-	-
(6) งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ และการเตรียมความพร้อมการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา International Convention for the Prevention of Pollution from Ships (MARPOL 73/78) Annex3-6	7.00	-	-	-	-	-
(7) งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ และการเตรียมความพร้อมการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา International Convention for the Safety of Life at Sea ,Protocol 1988 และ International Convention on Load Lines, Protocol 1988	2.70	-	-	-	-	-
(8) งานศึกษาเพื่อทบทวน ปรับปรุง กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานเรือ	8.00	-	-	-	-	-
(9) งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดตั้งสมาคมจัดขึ้นเรือของไทย	3.50	-	-	-	-	-
(10) งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาปรับปรุงโครงสร้างอัตราค่าภาระของท่าเรือภายในประเทศ และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	11.18	-	-	-	-	-
(11) งานจ้างที่ปรึกษาศึกษาเปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะ ปรับปรุงมาตรการและสิทธิประโยชน์ทางการเงินทางภาษ และส่งเสริมการลงทุนสำหรับกิจการพาณิชย์นาวีทั้งระบบ	18.52	-	-	-	-	-
(12) งานศึกษาระบบควบคุมการจราจร ระยะที่ 2 (จ.ภูเก็ต, จ.สงขลา)	-	-	5.00	5.00	-	-

ตารางที่ 2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
4. มาตรการ						
(1) มาตรการเร่งรัดระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาผลการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) และผลกระทบต่อสุขภาพ (HIA) ของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางน้ำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) การกำหนดมาตรการทางภาษีและควบคุมค่าระวางเรือและตู้สินค้า	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการพัฒนาการเชื่อมโยงภูมิภาคชายฝั่งทะเลอาเซียน (Asean Connectivity) ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ การกำกับดูแล ที่มีมาตรฐานเดียวกันตามกรอบความร่วมมือ ระหว่างประเทศ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการส่งเสริมความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการรับจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะ มาตรการด้านภาษี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหาความสูงของตอม่อสะพาน ข้าม แม่น้ำ อุปสรรค กีดขวางในลำน้ำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(6) มาตรการกำหนดความร่วมมือและสร้างตลาดและฐานผลิตสินค้ารวมทั้งบริการเดียวกันในภูมิภาค	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(7) มาตรการติดตาม และประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการกำหนดตัวชี้วัด (KPI)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(8) มาตรการประสานงานกับกรมศุลกากร เพื่อลดขั้นตอน เอกสาร ระเบียบพิธีการทางศุลกากรต่างๆ สำหรับการขนส่งทางน้ำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(9) มาตรการจัดตั้ง คณะกรรมการท่าเรือแห่งชาติให้มีหน้าที่กำกับดูแล และกำหนดทิศทาง การพัฒนา ท่าเรือทั่วประเทศไทย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(10) มาตรการจัดตั้งกองทุนเพื่อส่งเสริมกิจการพาณิชย์นาวี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(11) มาตรการปรับปรุง แก้ไข ขยายผล ยกร่าง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายด้านพาณิชย์นาวีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเอื้อต่อการดำเนินงานการขนส่งทางน้ำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(12) มาตรการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการขนส่งทางน้ำ เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูล	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(13) มาตรการจัดตั้งหน่วยงานระดับ “กรม” เพื่อรองรับภารกิจการบริหารงานด้านการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์นาวี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

ตารางที่ 2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(14) มาตรการให้รัฐจัดสรรทุนการศึกษาด้านการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี รวมทั้งการฝึกอบรม และดูงาน (ทั้งในและต่างประเทศ) และยกเว้นภาษีนำเข้าเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียน การสอน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(15) มาตรการพัฒนาระบบหลักสูตร (ด้านวิชาการ ภาษา ทักษะ ปฏิบัติการ และความรู้ด้าน IT) และ เพิ่มสถาบันการเรียนการสอนด้านการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพื่อผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ						
(16) มาตรการส่งเสริมการซ่อมและต่อเรือครบวงจรภายในประเทศ โดยการจัดตั้งศูนย์ซ่อมและ ่อต่อเรือที่ได้มาตรฐานสากล	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(17) มาตรการพัฒนามาตรฐานการประกอบธุรกิจขนส่งทางน้ำ และมีตัวชี้วัดในการชี้วัดคุณภาพ การดำเนินงาน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(18) มาตรการด้านภาษีที่เอื้อต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการประกอบ ธุรกิจ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(19) มาตรการจัดหาแหล่งเงินทุน ดอกเบี้ยต่ำ ระยะเวลาดีสินนานแบบผ่อนปรน เพื่อให้ผู้ประกอบการ กู้ยืม มาลงทุนในธุรกิจ และปรับปรุงคุณภาพการบริการ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(20) มาตรการควบคุมและกำหนดตารางราคากลางของค่าภาระทางเรือและค่าขนส่งสินค้า	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(21) มาตรการจัดตั้งหน่วยงานค้นคว้า วิจัยด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ของเรือพลังงานสะอาด และ พลังงานทดแทน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(22) มาตรการควบคุมและกำกับอัตราค่าเรือโดยสารสาธารณะที่เหมาะสม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(23) มาตรการจัดตั้งศูนย์ควบคุมการเดินทางเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา						
(24) มาตรการจัดให้มีเรือโดยสารสาธารณะฟรีจำนวนหนึ่งไว้ให้บริการ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(25) มาตรการจัดตั้งสำนักหักบัญชีกลาง (Clearing House) เพื่อบริหารจัดการระบบตั๋วร่วม (Common Ticket)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(26) มาตรการจัดฝึกอบรม ทดสอบ และให้ความรู้ด้านความปลอดภัย แก่ผู้ขับเรือและผู้ให้บริการอยู่เป็นประจำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

ตารางที่ 2.5-2 แผนปฏิบัติการของกรมเจ้าท่า (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(27) มาตรการจัดตั้งศูนย์กู้ภัยทางลำน้ำและชายฝั่ง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(28) มาตรการบังคับใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับและบทลงโทษที่เคร่งครัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5. งบเงินอุดหนุน	8.48	8.74	9.00	9.27	9.55	52.21
รวม	3,798.02	7,893.92	10,986.63	10,265.53	10,978.73	19,255.76

ตารางที่ 2.5-3 แผนปฏิบัติการของกรมการบินพลเรือน

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	207.46	213.68	220.09	226.70	233.50	1,276.85
2. งบดำเนินงาน	159.08	163.85	168.77	173.83	179.05	979.10
3. งบลงทุน	545.05	297.00	270.00	395.00	395.00	1,902.05
(1) โครงการต่อเติมความยาวทางวิ่ง ลานกลับลำ ลานจอดเครื่องบิน และระบบไฟฟ้าสนามบิน ท่าอากาศยานราชีวาส (Flagship Project)	204.03	9.00	-	-	-	213.03
(2) โครงการขยายเขตทางวิ่ง (Runway Strip และ Runway End Safety Area) ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (Flagship Project)	36.00	144.00	-	-	-	180.00
(3) โครงการก่อสร้างต่อเติมลานจอดเครื่องบินท่าอากาศยานกระบี่ (Flagship Project)	75.03	4.00	-	-	-	79.03
(4) โครงการก่อสร้างปรับปรุงอาคารที่พักผู้โดยสารหลังเดิม พร้อมติดตั้งสะพานเทียบเครื่องบิน ท่าอากาศยานกระบี่ (Flagship Project)	105.00		-	-	-	105.00
(5) โครงการก่อสร้างปรับปรุงอาคารที่พักผู้โดยสารท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช (Flagship Project)	50.00	60.00	60.00			170.00
(6) โครงการก่อสร้างท่าอากาศยานเบตง	75.00	80.00	210.00	395.00	395.00	1,155.00
4. มาตรการ						
(1) มาตรการพัฒนาเครือข่ายเส้นทางการบินเชื่อมโยงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยให้แรงจูงใจสายการบินต่างๆ มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานต่างๆ ในภูมิภาคของไทย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการส่งเสริมสายการบินให้เพิ่มจุดบินไปยังท่าอากาศยานในภูมิภาคของไทย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของท่าอากาศยานในภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อลดเวลาในการเดินทางและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการส่งเสริมความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในการเดินทางไปและกลับท่าอากาศยาน โดยการส่งเสริมให้มีระบบขนส่งเชื่อมต่อกับท่าอากาศยานในภูมิภาค	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในภูมิภาค โดยมุ่งเน้น การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Highly Customer Oriented)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

ตารางที่ 2.5-3 แผนปฏิบัติการของกรมการบินพลเรือน (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(6) มาตรการวางแผนการตลาด ประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อส่งเสริมการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติให้มากขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(7) มาตรการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการบิน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(8) มาตรการส่งเสริมการประหยัดและอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารผู้โดยสาร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(9) มาตรการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(10) มาตรการส่งเสริมการดำเนินงานของสายการบินให้มีต้นทุนที่ประหยัด เช่น การส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่และให้เกิดประโยชน์สูงสุด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
การจัดหาบริการ (Ground service) ที่ต้นทุนต่ำ เช่น Low Cost Terminal						
(11) มาตรการส่งเสริมการใช้ท่าอากาศยานในภูมิภาคให้เกิดประโยชน์สูงสุด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5. งบเงินอุดหนุน	16.89	17.39	17.91	18.45	19.01	103.93
6. งบรายจ่ายอื่น	16.37	16.86	17.36	17.88	18.42	100.73
รวม	944.84	708.78	694.14	831.86	844.97	4,362.66

ตารางที่ 2.5-4 แผนปฏิบัติการของกรมทางหลวง

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	4,052.22	4,173.78	4,299.00	4,427.97	4,560.80	24,940.35
2. งบดำเนินงาน	456.38	470.07	484.17	498.70	513.66	2,808.91
3. งบลงทุน	43,368.36	55,871.74	68,344.51	85,784.40	87,780.69	220,928.00
3.1 โครงการลงทุน						
(1) โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Flagship Project)	5,500.00	13,600.00	28,200.00	45,200.00	44,900.00	42,000.00
(2) โครงการขยายทางหลวงมีความปลอดภัย (Flagship Project)	3,084.00	4,030.00	4,070.00	4,112.00	4,000.00	16,212.00
(3) โครงการเร่งรัดขยายทางสายประธานให้เป็น 4 ช่องจราจร (ระยะที่2) (Flagship Project)	3,430.00	6,000.00	8,000.00	10,000.00	12,000.00	36,000.00
(4) โครงการทางหลวงระหว่างประเทศ (Flagship Project)	983.00	1,260.00	496.00	-	-	1,756.00
(5) โครงการก่อสร้างจุดพักรถสำหรับรถขนาดใหญ่บนทางหลวงสายประธาน (Flagship Project)	-	250.00	250.00	-	-	-
(6) โครงการก่อสร้างทางหลวงสนับสนุนการขนส่งแบบต่อเนื่อง (Flagship Project)	3,033.00	1,633.00	613.00	-	-	-
(7) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง จ.นครพนม (Flagship Project)	743.95	401.35	-	-	-	-
(8) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง อ.เชียงของ จ.เชียงราย (Flagship Project)	295.91	274.39	106.18	-	-	-
(9) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพทางหลวง (Flagship Project)	1,268.00	1,000.00	-	-	-	-
(10) โครงการทางหลวงได้รับการพัฒนา (Flagship Project)	3,755.99	5,342.00	3,785.00	3,128.00	4,225.00	21,125.00
(11) โครงการแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่ กทม. ปริมณฑล และเมืองหลัก (Flagship Project)	704.51	1,000.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	7,500.00
3.2 โครงการบำรุงรักษา						
(1) โครงการได้รับการบำรุงรักษา	14,038.00	14,318.00	14,322.00	14,368.00	15,000.00	75,000.00
(2) โครงการบูรณะทางหลวงสายหลัก	5,963.00	5,963.00	5,802.33	5,976.40	6,155.69	21,335.00
(3) โครงการบูรณะปรับปรุงสะพาน คสล.	550.00	800.00	1,200.00	1,500.00	N/A	N/A

ตารางที่ 2.5-4 แผนปฏิบัติการของกรมทางหลวง (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
4. มาตรการ						
(1) มาตรการบังคับใช้การจำกัดความเร็ว (Speed Management) อย่างเป็นรูปธรรม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการกำหนดมาตรฐานการขนส่งและบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การกำหนดให้ผู้ขับขี่รถโดยสารและรถบรรทุกจัดทำสมุดคู่มือการขับรถ (Log book)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการบังคับใช้กฎจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรอย่างเคร่งครัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการกวดขันน้ำหนักบรรทุกให้เป็นไปตามมาตรฐาน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยของยานพาหนะ และผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ ให้เข้มงวดมากขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(6) มาตรการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การแจ้งเหตุและสารสนเทศด้านความปลอดภัย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(7) มาตรการปรับปรุงทางเพื่อลดความแออัด บนถนนช่วงที่มีการจราจรติดขัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(8) มาตรการวางแผนการพัฒนาระบบจัดการอุบัติเหตุ (Incident Management) และการจัดการสถานการณ์คับขัน (Emergency Response)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5. งบเงินอุดหนุน	9.91	10.20	10.51	10.83	11.15	60.98
6. งบรายจ่ายอื่น	437.21	450.33	463.84	477.76	492.09	2,690.94
รวม	48,324.08	60,976.13	73,152.03	91,199.65	93,358.40	251,429.18

หมายเหตุ:

(1) งบบุคลากร รวม เงินเดือนและค่าจ้างประจำ และค่าตอบแทนพนักงานราชการ

(2) งบดำเนินงาน รวม ค่าตอบแทนใช้สอยวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค

ตารางที่ 2.5-5 แผนปฏิบัติการของกรมทางหลวงชนบท

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	942.55	967.36	976.17	979.96	982.96	5,095.33
2. งบดำเนินงาน	178.98	183.26	187.13	187.83	188.79	974.80
3. งบลงทุน	26,087.28	38,799.39	40,016.79	39,038.80	40,012.80	184,672.60
3.1 โครงการลงทุน						
(1) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟ มีทั้งหมด 31 แห่ง (Flagship Project)	292.50	400.00	600.00	500.00	650.00	750.00
(2) โครงการติดตั้งเครื่องกั้นพร้อมสัญญาณไฟวาบอัตโนมัติ (Flagship Project)	58.50	55.00	60.00	60.00	60.00	55.00
(3) โครงการขั้วทางหลวงชนบทเพื่อการเชื่อมต่อระบบขนส่ง (Flagship Project)	1,914.00	4,360.00	4,718.40	2,160.80	3,580.00	26,467.00
(4) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณถนนนนทบุรี (Flagship Project)	205.64	409.64	409.64	-	-	-
(5) โครงการก่อสร้างถนนเชื่อมต่อถนนราชพฤกษ์-ถนนกาญจนาภิเษก แนวตะวันออก-ตะวันตก (Flagship Project)	352.50	998.75	998.75	-	-	-
(6) โครงการก่อสร้างถนนเชื่อมต่อถนนราชพฤกษ์-ถนนกาญจนาภิเษก แนวเหนือ-ใต้ (Flagship Project)	-	-	-	1,028.00	2,056.00	2,056.00
(7) โครงการยกระดับมาตรฐานทาง (Flagship Project)	3,476.63	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	16,000.00
(8) โครงการแก้ไขปัญหาจราจรในปริมณฑลและภูมิภาค (Flagship Project)	2,530.00	2,063.00	2,165.00	3,420.00	2,608.40	10,256.40
(9) โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายทางหลวงชนบท	6,907.98	14,013.00	14,115.00	15,370.00	14,558.40	70,188.20
(10) โครงข่ายทางหลวงชนบทเพื่อการท่องเที่ยว	793.14	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00
3.2 โครงการบำรุงรักษา						
(1) การบำรุงรักษาระบบโครงข่ายทางหลวงชนบท*	9,556.40	11,600.00	11,600.00	11,600.00	11,600.00	58,000.00

ตารางที่ 2.5-5 แผนปฏิบัติการของกรมทางหลวงชนบท (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
4. มาตรการ						
(1) มาตรการปรับปรุงทางเพื่อลดความแออัด บนถนนช่วงที่มีการจราจรติดขัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการวางแผนการพัฒนาระบบจัดการอุบัติเหตุ (Incident Management) และการจัดการ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สถานการณ์คับขัน (Emergency Response)						
รวม	27,208.81	39,950.01	40,730.08	40,206.60	41,184.55	190,742.72

หมายเหตุ:

* ได้แก่ งานบำรุงรักษาทาง อำนวยความปลอดภัยงานทาง บุรณะและพื้นพหล้งน้ำท่วม

ตารางที่ 2.5-6 แผนปฏิบัติการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบดำเนินงาน	2,731.02	2,799.46	2,855.91	2,872.10	2,858.80	14,851.54
2. งบลงทุน	44,392.13	67,419.89	121,839.54	38,765.51	15,929.00	333,819.08
2.1 โครงการลงทุน						
(1) โครงการก่อสร้างทางคู่สายชายฝั่งทะเลตะวันออก ช่วงฉะเชิงเทรา-คลองสิบเก้า-แก่งคอย (Flagship Project)	1,473.85	3,427.87	3,363.46	3,083.17	-	11,348.36
(2) โครงการก่อสร้างทางคู่สายชายฝั่งทะเลตะวันออก ช่วงฉะเชิงเทรา-ศรีราชา-แหลมฉบัง (Flagship Project)	292.99	-	-	-	-	-
(3) โครงการก่อสร้างทางคู่ระยะที่ 2 สายแก่งคอย-บัวใหญ่ (Flagship Project)	-	-	-	-	-	28,800.00
(4) โครงการก่อสร้างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง (ICD) แห่งที่ 2 (Flagship Project)	2,000.00	2,000.00	2,066.00	-	-	6,066.00
(5) โครงการก่อสร้างทางคู่สายมาบะเปา-ถนนจิระ (Flagship Project)	135.00	2,597.00	3,449.00	3,449.00	3,449.00	-
(6) โครงการก่อสร้างทางคู่สายนครปฐม-หนองปลาตุก-หัวหิน (Flagship Project)	90.00	3,722.00	4,950.00	4,950.00	2,888.00	-
(7) โครงการก่อสร้างทางคู่สายลพบุรี-ปากน้ำโพ (Flagship Project)	75.00	1,758.00	2,333.00	2,333.00	1,361.00	-
(8) โครงการก่อสร้างทางคู่สายจิระ-ขอนแก่น (Flagship Project)	96.00	1,644.00	3,864.00	3,864.00	3,542.00	-
(9) โครงการก่อสร้างทางคู่สายประจวบคีรีขันธ์-ชุมพร (Flagship Project)	96.00	2,143.00	5,061.00	5,061.00	4,639.00	-
(10) โครงการก่อสร้างทางคู่ระยะที่ 2 สายปากน้ำโพ-ตะพานหิน (Flagship Project)	-	-	-	-	-	7,500.00
(11) โครงการก่อสร้างทางคู่ระยะที่ 2 สายหัวหิน-ประจวบคีรีขันธ์ (Flagship Project)	-	-	-	-	-	9,100.00
(12) โครงการก่อสร้างทางคู่ระยะที่ 2 สายชุมพร-สุราษฎร์ธานี (Flagship Project)	-	-	-	-	-	17,000.00
(13) โครงการติดตั้งระบบโครงข่ายโทรคมนาคม (Flagship Project)	370.00	945.00	885.00	-	-	2,200.00
(14) โครงการอาณัติสัญญาณไฟสี (Flagship Project)	433.30	2,362.00	5,431.60	3,131.10	-	11,358.00
(15) โครงการพัฒนาสะพานเศรษฐกิจเชื่อมโยงท่าเรืออ่าวไทยและท่าเรือฝั่งทะเลอันดามัน (Landbridge) (Flagship Project)	-	-	-	-	-	50,000.00

ตารางที่ 2.5-6 แผนปฏิบัติการของการรถไฟแห่งประเทศไทย (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(16) โครงการติดตั้งเครื่องกั้นถนนเสมอรระดับ (เครื่องกั้นใหม่) (Flagship Project)	892.00	620.00	1,084.50	1,849.50	-	4,446.00
(17) โครงการติดตั้งรั้วสองข้างทางตามแนวเขตทางรถไฟ (Flagship Project)	2,091.09	2,645.46	-	-	-	4,736.55
(18) โครงการ Refurbish รถจักร 56 คัน (Flagship Project)	13.70	1,075.66	2,042.16	228.48	-	3,360.00
(19) โครงการสร้างโรงรถจักรแก่งคอย (Flagship Project)	100.00	600.00	300.00	-	-	1,000.00
(20) โครงการสร้างโรงรถศรียาและหน่วย 10 ลาดกระบัง (Flagship Project)	179.94	179.94	-	-	-	359.87
(21) โครงการจัดการจักรดีเซลไฟฟ้าทดแทน GE 50 คัน (Flagship Project)	592.65	3.00	3,872.25	2,096.60	-	6,564.50
(22) โครงการจัดการจักรดีเซลไฟฟ้า 13 คัน (20 ต้นต่อเพลลา) (Flagship Project)	195.00	3.00	1,752.00	195.00	-	2,145.00
(23) โครงการก่อสร้างย่านกองเก็บตู้สินค้า (CY) ในภูมิภาค (Flagship Project)	-	-	50.00	50.00	50.00	50.00
(24) โครงการจัดการโดยสารรุ่นใหม่สำหรับบริการเชิงพาณิชย์จำนวน 115 คัน (Flagship Project)	448.30	3.00	4,081.46	448.30	-	4,981.05
(25) โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีแฉ่งช่วง บางซื่อ-ตลิ่งชัน (Flagship Project)	2,968.00	638.00	-	-	-	-
(26) โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีแฉ่งช่วง บางซื่อ-รังสิต-ม.ธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต (Flagship Project)	16,959.00	16,959.00	32,514.00	-	-	-
(27) โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีแฉ่งช่วง บางซื่อ-พญาไท-มักกะสัน-หัวหมาก (Flagship Project)	149.00	6,880.00	29,918.00	-	-	-
(28) โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายเด่นชัย-เชียงราย-เชียงของ	-	-	-	-	-	45,000.00
(29) โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายบัวใหญ่-ร้อยเอ็ด-มุกดาหาร-นครพนม	-	-	-	-	-	38,000.00
(30) โครงการก่อสร้างทางรถไฟช่วงน้ำตก-ด่านเจดีย์สามองค์	-	-	-	-	-	25,000.00
2.2 โครงการบำรุงรักษา						
(1) โครงการปรับปรุงทางรถไฟ ระยะที่ 5 (Flagship Project)	1,489.00	2,545.00	2,545.00	1,928.00	-	8,507.00
(2) โครงการปรับปรุงทางรถไฟ ระยะที่ 6 (Flagship Project)	1,192.00	2,028.00	2,028.00	1,530.00	-	6,778.00
(3) โครงการปรับปรุงสะพาน (Flagship Project)	1,683.32	3,154.67	4,353.16	2,975.86	-	12,167.00
(4) โครงการปรับปรุงทางรถไฟที่ไม่ปลอดภัย ระยะทาง 2,046 กิโลเมตร (Flagship Project)	9,485.00	8,866.30	4,811.45	508.00	-	23,670.75
(5) โครงการจัดหาและปรับปรุงเครื่องกั้น (Flagship Project)	892.00	620.00	1,084.50	1,084.50	-	3,681.00

ตารางที่ 2.5-6 แผนปฏิบัติการของการรถไฟแห่งประเทศไทย (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
3. มาตรการ	2,798.41	27.95	-	-	-	-
(1) มาตรการปรับปรุงกฎระเบียบเกี่ยวกับการขนส่งทางราง เพื่อรองรับการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ และผ่านแดน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการจัดการขนส่งทางรถไฟ (Logistics Service Provider)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการปรับโครงสร้างกิจการรถไฟ และแผนการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการ ภายใน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการส่งเสริมการกำกับดูแลการขนส่งทางราง โดยการผลักดันกฎหมาย (ร่าง) พรบ. บริหารการขนส่ง พ.ศ. ให้สามารถบังคับใช้ได้ รวมถึงการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการขนส่ง ทางราง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการส่งเสริมการพัฒนาาระบบการประกันภัยและการชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุทางรถไฟ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(6) มาตรการการเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบสภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานรถจักรและ ปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมรถ และเสริมทักษะการควบคุมรถในสถานการณ์คับขัน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(7) มาตรการควบคุมระยะเวลาปฏิบัติงานและเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(8) มาตรการสร้างความร่วมมือระหว่างชุมชนกับหน่วยงานของรัฐเพื่อช่วยป้องกันอุบัติเหตุจากจุดตัด ทางรถไฟ โดยการควบคุมและตรวจตราการลักลอบสร้างทางลักผ่านจุดตัดทางรถไฟของชุมชนอย่าง เคร่งครัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(9) มาตรการส่งเสริมการสนับสนุนการขึ้นทะเบียนและการรับรองโครงการพัฒนาระบบการขนส่ง ทางรางให้เป็นโครงการลดก๊าซเรือนกระจกตามกลไกการพัฒนาที่สะอาด (CDM)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(10) มาตรการทางการเงินเพื่ออุดหนุนการเดินรถบริการเชิงสังคม (PSO) เป็นรายปีโดยการส่งเสริม การเข้าถึงอย่างเท่าเทียมกันของผู้พิการ คนชรา เด็ก และผู้มีรายได้น้อย โดยจัดให้มีบริการพื้นฐาน ราคาต่ำ หรือไม่เก็บค่าโดยสาร	2,773.00	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(12) มาตรการส่งเสริมให้ใช้ระบบการขนส่งมวลชนทางราง เช่น การเพิ่มพื้นที่จอดรถและจัดให้มีจุด จอดแล้วจร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(13) แผนงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	25.41	27.95	N/A	N/A	N/A	N/A

ตารางที่ 2.5-6 แผนปฏิบัติการของการรถไฟแห่งประเทศไทย (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(14) โครงการศึกษาความเหมาะสมเพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณสถานีสำหรับอำนวยความสะดวกกับผู้พิการ สตรีมีครรภ์และคนชรา	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(15) การจัดทำแผนพัฒนาทางรถไฟเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อรองรับการเป็นประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนและการเปิดเสรีภาคการขนส่ง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(16) การจัดทำแผนการพัฒนาพื้นที่ตามแนวเส้นทางรถไฟและเมืองหลักในภูมิภาค	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(17) การควบคุมและตรวจตราการลักลอบสร้างทางลักผ่านจุดตัดรถไฟของชุมชนอย่างเคร่งครัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(18) การศึกษาต้นทุนการขนส่งที่แท้จริง เพื่อให้การขนส่งทุกรูปแบบอย่างมีประสิทธิภาพ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(19) การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนในการดูแลสิ่งแวดล้อม ด้วยการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบขนส่งมวลชนทางรางเพื่อความปลอดภัยและไม่ก่อมลพิษ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	49,921.56	70,247.31	124,695.45	41,637.60	18,787.80	348,670.62

หมายเหตุ:

(1) งบดำเนินงาน รวม ค่าใช้จ่ายในการบำรุงทาง อาณัติสัญญาณและสิ่งปลูกสร้าง การบำรุงรักษารถจักรและล้อเลื่อน การเดินรถขนส่ง การบริหาร ค่าใช้จ่ายตำรวจรถไฟสูงกว่างบประมาณที่ได้รับ และค่าใช้จ่ายอื่น ได้แก่ ค่าใช้จ่าย

บำเหน็จบำนาญ ค่าใช้จ่ายภาระบำเหน็จและบำนาญตกทอด

* ได้แก่ แผนงานการเงินเพื่อแก้ปัญหาภาระหนี้สิน โดยให้รัฐบาลรับภาระหนี้จากการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานในอดีต + หนี้สินจากจากวัตถุประสงค์อื่น และ หนี้สินจากโครงสร้างพื้นฐาน ARL ทั้งหมด และแผนงานการเงินให้รัฐ

รับภาระการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและการควบคุมการเดินรถ IMO เป็นรายปี

ตารางที่ 2.5-7 แผนปฏิบัติการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	3,942.39	4,060.66	4,182.48	4,307.96	4,437.19	24,264.40
2. งบดำเนินงาน	2,050.45	2,111.96	2,175.32	2,240.58	2,307.80	12,620.00
3. งบลงทุน	2,035.11	1,268.57	0.00	0.00	0.00	30,934.63
(1) โครงการพัฒนาท่าเทียบเรือชายฝั่ง (ท่าเทียบเรือ Ao) ที่ท่าเรือแหลมฉบัง (Flagship Project)	1,068.00	712.00	-	-	-	-
(2) โครงการพัฒนาศูนย์การขนส่งตู้สินค้าทางรถไฟที่ท่าเรือแหลมฉบัง ทั้ง 2 ระยะ* (Flagship Project)	667.11	408.57	-	-	-	934.63
(3) โครงการพัฒนาท่าเรือแหลมฉบัง ระยะที่ 3 (Flagship Project)	-	-	-	-	-	30,000.00
(4) โครงการเตรียมความพร้อมการเข้าบริหารประกอบการท่าเรือเชียงแสน แห่งที่ 2 (Flagship Project)	-	148.00	-	-	-	-
(5) จ้างเหมาสร้างปั้นจั่นยกตู้สินค้าหน้าท่าชนิดเดินบนราง (Rail Mounted Shoreside Gantry Crane) ขนาดยกน้ำหนักไม่น้อยกว่า 40 เมตริกตัน จำนวน 6 คัน (ทดแทน ปตส. 7-10,13และ14)	300.00	-	-	-	-	-
4. มาตรการ						
(1) มาตรการลดขั้นตอนและเอกสารเกี่ยวกับระเบียบพิธีการทางศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	8,027.95	7,441.20	6,357.80	6,548.54	6,745.00	67,819.02

หมายเหตุ:

(1) งบบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ค่าใช้จ่ายกองทุนสงเคราะห์พนักงานและคนงาน ค่าใช้จ่ายกองทุนประกันภัยทรัพย์สินแบบประกันตนเอง เงินสมทบกองทุนสงเคราะห์พนักงานและคนงาน เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยง

ชีพพนักงานฯ เงินสมทบเงินประเดิมตัดจ่าย

(2) งบดำเนินการ หมายถึง ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพลังงาน ค่าใช้จ่ายอื่น

* ระยะที่ 1 ปี พ.ศ. 2553-2555 ระยะที่ 2 ปี พ.ศ. 2560-2561

ตารางที่ 2.5-8 แผนปฏิบัติการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบดำเนินงาน	1,772.56	1,825.74	1,880.51	1,936.93	1,995.03	10,909.66
2. งบลงทุน	0.00	1,169.00	3,506.00	1,169.00	0.00	96,103.00
2.1 โครงการลงทุน						
(1) โครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (Flagship Project)	-	1,169.00	3,506.00	1,169.00	-	-
(2) โครงการทางพิเศษสายศรีรัช-ดาวคะนอง	-	-	-	-	-	11,979.00
(3) โครงการระบบทางด่วนชั้นที่ 3 สายเหนือ	-	-	-	-	-	46,008.00
(4) โครงการทางพิเศษสายดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร	-	-	-	-	-	16,691.00
3. โครงการทางพิเศษสายยกระดับบนถนนวงแหวนรอบนอก (ตะวันตก) ช่วงที่ 1	-	-	-	-	-	21,425.00
3. มาตรการ						
(1) มาตรการปรับปรุงทางเพื่อลดความแออัด บนถนนช่วงที่มีการจราจรติดขัด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการวางแผนการพัฒนาระบบจัดการอุบัติเหตุ (Incident Management) และการจัดการสถานการณ์คับขัน (Emergency Response)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการบังคับใช้การจำกัดความเร็ว (Speed Management) อย่างเป็นรูปธรรม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการบูรณาการการจัดการจราจรในเขตเมืองเพื่อรับมือกับการจราจรร่วมกันใน กรุงเทพมหานคร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการนำเทคโนโลยีระบบขนส่งอัจฉริยะมาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน และความปลอดภัย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(6) มาตรการพัฒนาระบบ IT เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	1,772.56	2,994.74	5,386.51	3,105.93	1,995.03	107,012.66

หมายเหตุ:

(1) งบดำเนินงาน รวม ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายสำนักงาน

ตารางที่ 2.5-9 แผนปฏิบัติการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบดำเนินงาน	325.09	334.84	344.89	355.23	365.89	2,000.84
2. งบลงทุน	30,559.60	44,059.30	65,536.80	89,521.60	82,034.00	127,559.20
(1) โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ (Flagship Project)	12,044.00	18,750.00	12,660.00	3,683.40	N/A	N/A
(2) โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ (Flagship Project)	2,905.00	3,978.00	5,347.00	6,359.00	4,609.00	1,480.00
(3) โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางแค (Flagship Project)	12,592.00	9,228.00	13,440.00	12,768.00	9,349.00	818.00
(4) โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงแบริ่ง-สมุทรปราการ (Flagship Project)	2,605.80	3,733.40	7,354.00	8,311.00	4,871.00	1,134.00
(5) โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่ (Flagship Project)	412.80	8,037.70	8,838.00	10,713.00	6,751.00	1,756.00
(6) โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูช่วงแคราย-มีนบุรี (Flagship Project)	-	19.90	7,138.30	8,880.00	11,005.00	13,086.00
(7) โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน-ราษฎร์บูรณะ (Flagship Project)	-	124.50	4,692.00	10,051.50	13,568.00	45,484.00
(8) โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงบางกะปิ-มีนบุรี (Flagship Project)	-	187.80	6,067.50	28,755.70	31,881.00	76,362.00
3. มาตรการ						
(1) มาตรการส่งเสริมให้ใช้ระบบการขนส่งมวลชนทางราง เช่น การเพิ่มพื้นที่จอดรถและจัดให้มีจุดจอดแล้วจร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการจัดให้มีจุดจอดแล้วจร (Park and Ride)						
(3) มาตรการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนในการดูแลสิ่งแวดล้อมด้วยการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบขนส่งมวลชนทางรางเพื่อความสะดวกและไม่ก่อมลพิษ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) การศึกษาความต้องการและประเมินคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบขนส่งสาธารณะสำหรับคนพิการ เด็ก และคนชรา ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดของการเดินทาง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	30,884.69	44,394.14	65,881.69	89,876.83	82,399.89	129,560.04

หมายเหตุ:

(1) งบดำเนินงาน รวม ค่าใช้จ่ายในการบริหาร

ตารางที่ 2.5-10 แผนปฏิบัติการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบริหารและเดินรถ	10,584.15	10,454.92	10,388.07	10,202.37	10,427.14	51,888.33
2. งบลงทุน	978.79	4,779.68	6,356.84	6,356.84	0.00	31,784.20
(1) โครงการก่อสร้างสถานที่ทำการและอู่จอดรถโดยสารบริเวณสถานีเครื่องรับวิทยุการบินบางปะ จ. สมุทรปราการ (Flagship Project)	474.13	-	-	-	-	-
(2) โครงการปรับปรุงและก่อสร้างภายในอู่เดิมและอู่แห่งใหม่สำหรับจอดรถโดยสารปรับอากาศใหม่ ใช้ก๊าซธรรมชาติ (CNG) เป็นเชื้อเพลิง (Flagship Project)	504.66	-	-	-	-	-
(3) โครงการจัดหารถโดยสารปรับอากาศใช้ก๊าซธรรมชาติ (CNG) เป็นเชื้อเพลิง จำนวน 4,000 คัน (Flagship Project)	-	4,779.68	6,356.84	6,356.84	-	31,784.20
3. มาตรการ						
(1) มาตรการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยของยานพาหนะและผู้ขับรถโดยสารสาธารณะให้เข้มงวดมากขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการจัดให้มีจุดจอดแล้วจร (Park and Ride)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการลงทุนปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะทั้งระบบ (รถประจำทาง)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการวางระบบเงินอุดหนุน (Subsidy) เพื่อการบริการสาธารณะ (Public Service Obligation)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการด้านราคา เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ด้อยโอกาส ผู้พิการ เช่น การกำหนดราคาสำหรับบุคคลกลุ่มนี้	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	11,562.94	15,234.60	16,744.91	16,559.21	10,427.14	83,672.53

หมายเหตุ:

(1) งบบริหารและเดินรถ รวม ต้นทุนในการเดินรถ ค่าใช้จ่ายในการเดินรถ ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ตารางที่ 2.5-11 แผนปฏิบัติการของบริษัท ขนส่ง จำกัด

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบริหารและเดินรถ	4,070.95	4,193.08	4,318.87	4,448.44	4,581.89	25,055.66
2. งบลงทุน	701.57	1,084.25	1,466.92	1,211.80	829.13	510.23
(1) โครงการจัดหารถโดยสารปรับอากาศใช้ก๊าซธรรมชาติ(เอ็นจีวี) ทดแทนรถโดยสารปรับอากาศ ใช้เชื้อเพลิงน้ำมันดีเซล (Flagship Project)	701.57	1,084.25	1,466.92	1,211.80	829.13	510.23
3. มาตรการ	5.97	5.97	5.97	5.97	5.97	29.87
(1) โครงการคุ้มครองและป้องกันอุบัติเหตุรถโดยสาร	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67	8.37
(2) การพัฒนาคุณภาพการบริการเดินรถสู่ระดับมาตรฐาน	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	21.50
(3) มาตรการลงทุนปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะทั้งระบบ (รถประจำทาง)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	4,778.50	5,283.30	5,791.77	5,666.22	5,416.99	25,595.76

หมายเหตุ:

(1) งบบริหารและเดินรถ รวม ต้นทุนในการเดินรถ ค่าใช้จ่ายในการเดินรถและค่าใช้จ่ายในการบริหาร

ตารางที่ 2.5-12 แผนปฏิบัติการของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	3,234.85	3,331.90	3,431.86	3,534.81	3,640.86	19,909.70
2. งบดำเนินงาน	862.44	888.31	914.96	942.41	970.68	5,308.09
3. งบลงทุน	3,168.27	5,384.57	3,558.87	7.90	0.00	0.00
(1) โครงการจัดตั้งศูนย์บริหารจราจรทางอากาศ (Flagship Project)	868.00	1,320.00		-	-	-
(2) โครงการเพิ่มขีดความสามารถระบบ/เทคโนโลยีจราจรทางอากาศและการพัฒนาระบบเชื่อมต่อ โครงข่ายบริหารจราจรทางอากาศทั่วประเทศ (CNS/ATM) (Flagship Project)	804.00	786.00	-	-	-	-
(3) โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบบริการการเดินอากาศ (Flagship Project)	473.00	1,899.00	2,088.31	-	-	-
(4) โครงการพัฒนาแบบแผนการบินสำหรับการบินด้วย Performance-Based Navigation (PBN) ใน บริเวณควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน (Terminal Airspace: TMA)	234.35	1,233.13	1,445.23	-	-	-
(5) โครงการจัดหาอากาศยานบินทดสอบประสิทธิภาพสูง (Flagship Project)	700.00	-	-	-	-	-
(6) โครงการปรับปรุงเสาธงรับสายอากาศ (Antenna Mast) และโครงสร้างอาคารเครื่องช่วยการ เดินอากาศให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกรมการบินพลเรือน	9.60	9.70	5.93	7.90		
(7) โครงการจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์เครื่องช่วยการเดินอากาศ Instrument Landing System/Distance Measuring Equipment (ILS/DME) ทดแทนของเดิม	17.89	12.41	-	-	-	-
(8) จัดหาและติดตั้งเครื่องระบบส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าต่อเนื่องอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่าย กระแสไฟฟ้าให้แก่ระบบ/อุปกรณ์สื่อสาร ที่สำนักงานใหญ่ทุ่งมหาเมฆ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	15.67	11.48	-	-	-	-
(9) โครงการจัดสร้างอาคารศูนย์ปฏิบัติการสำรองฉุกเฉิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	28.81	71.11	11.47	-	-	-
(10) โครงการจัดสร้างอาคารหอบังคับการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ทดแทนของเดิม	16.95	41.74	7.93	-	-	-
4. มาตรการ						
(1) มาตรการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการบิน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	7,265.56	9,604.78	7,905.69	4,485.12	4,611.54	25,217.79

หมายเหตุ: (1) งบบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

(2) งบดำเนินงาน รวม ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษา ค่าเช่าสินทรัพย์และภาษีโรงเรือน ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าสาธารณูปโภคและการสื่อสาร ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานทั่วไป ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น ต้นทุนงานรับทำ และค่าใช้จ่ายอื่น

ตารางที่ 2.5-13 แผนปฏิบัติการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	35,795.35	36,840.45	36,220.20	36,030.68	36,976.71	190,510.81
2. งบดำเนินงาน	166,843.51	169,372.44	169,168.11	164,671.55	171,398.31	880,615.66
3. งบลงทุน	13,476.68	30,639.47	27,054.89	4,502.22	4,502.22	22,511.09
(1) โครงการจัดหาเครื่องบิน 14 ลำ ตามแผนวิสาหกิจ ปี 2548/49-2552/53 (Flagship Project)	-	16,135.00	16,685.00	-	-	-
(2) โครงการจัดหาเครื่องบิน ปี พ.ศ. 2553-2557 จำนวน 15 ลำ (Flagship Project)						
2.1 เครื่องบินภูมิภาค จำนวน 7 ลำ โดยวิธีการเช่าซื้อ (Financial Lease) ได้แก่ เครื่องบิน A330-300	9,849.92	10,374.08	5,416.70	-	-	-
2.2 เครื่องยนต์อะไหล่ 2 เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินภูมิภาค	420.00	334.53	-	-	-	-
2.3 เครื่องบินข้ามทวีป จำนวน 8 ลำ โดยวิธีการเช่าดำเนินการ (Operating Lease) ได้แก่ เครื่องบิน B777-300ER	572.41	1,560.74	3,507.97	4,502.22	4,502.22	22,511.09
2.4 เครื่องยนต์อะไหล่ 3 เครื่องยนต์สำหรับเครื่องบินข้ามทวีป	234.35	1,233.13	1,445.23	-	-	-
(3) โครงการจัดหาเครื่องบิน A330-300 จำนวน 8 ลำ ทดแทนเครื่องบิน A300-600 จำนวน 6 ลำ และเครื่องบิน B747-300 จำนวน 2 ลำ (Flagship Project)	530.00	-	-	-	-	-
(4) โครงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในห้องโดยสารและอุปกรณ์เพื่อความบันเทิงบนเครื่องบิน	1,870.00	1,002.00	-	-	-	-
4. มาตรการ						
(1) มาตรการส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีด้านการบินที่ประหยัดพลังงานและลดมลพิษ โดยการ ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนการเรียนรู้และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการส่งเสริมการประหยัดพลังงานและรักษาสິงแวดล้อม เช่น การบริหารจัดการด้านน้ำมัน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการพัฒนาเครือข่ายเส้นทางการบินเชื่อมโยงกับต่างประเทศ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการกำกับดูแลด้านความปลอดภัย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	216,115.55	236,852.36	232,443.19	205,204.45	212,877.24	1,093,637.55

หมายเหตุ:

(1) งบบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าตอบแทนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบินและลูกเรือ

(2) งบดำเนินงาน รวม ค่าน้ำมันเครื่องบิน ค่าบริการการบิน ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุงอากาศยาน ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่ ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขายและโฆษณา ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย และค่าใช้จ่ายอื่น

ตารางที่ 2.5-14 แผนปฏิบัติการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	3,432.04	3,535.00	3,641.05	3,750.28	3,862.79	21,123.33
2. งบดำเนินงาน	5,911.38	6,088.72	6,271.38	6,459.52	6,653.31	36,383.02
3. งบลงทุน	927.75	3,974.14	12,277.78	19,537.90	20,164.55	11,385.01
(1) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต (Flagship Project)	712.71	2,944.38	2,106.83	-	-	0.00
(2) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 (Flagship Project)	215.04	1,029.76	10,170.96	19,537.90	20,164.55	11,385.01
4. มาตรการ						
(1) มาตรการพัฒนาเครือข่ายเส้นทางการบินเชื่อมโยงกับต่างประเทศ โดยให้แรงจูงใจสายการบินต่างๆ มาให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(2) มาตรการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของท่าอากาศยานและสายการบินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(3) มาตรการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้า (Highly Customer Oriented)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(4) มาตรการปรับปรุงการบริหารจัดการและการดำเนินงานคลังสินค้า โดยการประสานงานกับ หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมศุลกากรเพื่อปรับลดขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(5) มาตรการพัฒนาบุคลากร ทั้งฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายบริหารจัดการ ให้มีคุณภาพเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานมีจิตบริการ (Service Mind) อย่างสม่ำเสมอ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(6) มาตรการวางแผนการตลาด ประชาสัมพันธ์ และลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อให้ท่าอากาศยานไทยเป็นที่รู้จัก (Branding)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(7) มาตรการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทั้งในส่วน Airside และ Landside ตลอดจนให้มีการพัฒนาระบบประเมินความเสี่ยงจากการก่อการร้ายเพื่อความปลอดภัย และการเพิ่มความเชื่อมั่น ของผู้ใช้บริการ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

ตารางที่ 2.5-14 แผนปฏิบัติการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(8) มาตรการพัฒนาเครือข่ายเส้นทางการบินเชื่อมโยงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยให้แรงจูงใจสายการบินต่างๆ มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานต่างๆ ในภูมิภาคของไทย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(9) มาตรการส่งเสริมสายการบินให้เพิ่มจุดบินไปยังท่าอากาศยานในภูมิภาคของไทย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(10) มาตรการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของท่าอากาศยานในภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อลดเวลาในการเดินทางและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(11) มาตรการส่งเสริมความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในการเดินทางไปและกลับท่าอากาศยาน โดยการส่งเสริมให้มีระบบขนส่งเชื่อมต่อกับท่าอากาศยานในภูมิภาค	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(12) มาตรการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในภูมิภาค โดยมุ่งเน้น การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Highly Customer Oriented)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(13) มาตรการวางแผนการตลาด ประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อส่งเสริมการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติให้มากขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(14) มาตรการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการบิน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(15) มาตรการส่งเสริมการประหยัดและอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารผู้โดยสาร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(16) มาตรการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	10,271.17	13,597.86	22,190.21	29,747.71	30,680.65	68,891.37

หมายเหตุ:

(1) งบบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายพนักงาน

(2) งบดำเนินงาน รวม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าซ่อมแซม ค่าตอบแทนการใช้ที่ราชพัสดุ

ตารางที่ 2.5-15 แผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	101.00	104.03	107.15	110.37	113.68	621.65
2. งบดำเนินงาน	83.36	85.86	88.44	91.09	93.82	513.06
3. มาตรการ	65.43	59.00	50.00	0.00	0.00	0.00
(1) โครงการศึกษาวิจัยเพื่อจัดทำหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยสัญญารับขนของระหว่างประเทศ ทางทะเลของประเทศไทยและพิจารณาความเหมาะสมในการเข้าเป็นภาคีสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสัญญาการรับขนของระหว่างประเทศทั้งหมดหรือบางส่วนทางทะเล (United Nations Convention on Contract for the International Carriage of Goods Wholly or Partly by Sea หรือ Rotterdam Rules)	-	5.00	-	-	-	-
(2) โครงการศึกษาพัฒนากฎหมายการขนส่งสินค้าอันตรายสำหรับทุกภาคการขนส่งของประเทศ	4.00	-	-	-	-	-
(3) โครงการเพิ่มศักยภาพศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงคมนาคม ระยะที่ 1 ปีงบประมาณ 2553	38.80	-	-	-	-	-
(4) โครงการศึกษาและพัฒนาระบบ Transport Single Window e-Logistics เพื่อรองรับ National Intergrated Single Window e-Logistics	7.63	4.00	-	-	-	-
(5) โครงการพัฒนาระบบของศูนย์บูรณาการข้อมูลภูมิสารสนเทศคมนาคมสำหรับหน่วยงานสังกัด กระทรวงคมนาคม	15.00	50.00	50.00	-	-	-
4. งบเงินอุดหนุน	0.27	0.27	0.28	0.29	0.30	1.63
5. งบรายจ่ายอื่น	89.63	92.32	95.09	97.94	100.88	551.65
รวม	339.69	341.49	340.96	299.69	308.68	1,687.99

ตารางที่ 2.5-16 แผนปฏิบัติการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบบุคลากร	125.92	129.70	133.59	137.60	141.73	775.03
2. งบดำเนินงาน	37.46	38.46	39.46	40.46	41.46	465.44
3. แผนงานโครงการ เพื่อพัฒนางานกระบวนการวางนโยบายและแผนตลอดจนข้อมูล ที่จำเป็น สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจของกระทรวงคมนาคม	223.17	586.12	339.63	117.15	72.15	713.25
กลุ่มที่ 1 งานศึกษาพัฒนานโยบายแผนด้านการคมนาคมขนส่ง	128.62	342.09	233.63	77.15	62.15	622.50
(1) ค่าจ้างศึกษาพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าในเส้นทางการขนส่งโลจิสติกส์ในแนวระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้และ ตะวันออก-ตะวันตก ระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	20.82	9.76	-	-	-	-
(2) ค่าจ้างที่ปรึกษาประเมินศักยภาพและเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการ ระบบขนส่ง ของไทยสำหรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	-	10.00	10.00	-	-	-
(3) โครงการวางแผนพัฒนาโครงข่ายรถไฟของประเทศให้สอดคล้องและสนับสนุนกับการพัฒนาเมือง	-	-	-	-	-	-
(4) โครงการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาระบบขนส่งผู้โดยสารสาธารณะทางถนน (บก)	-	-	25.00	-	-	311.75
(5) โครงการจัดตั้งสำนักงานบริหารจัดการระบบตัวร่วม	7.63	7.63	17.63	62.15	62.15	310.75
(6) แผนการพัฒนาและจัดระบบทางเท้าเพื่อส่งเสริมการเดินทางเชื่อมต่อพื้นที่ระดับชุมชนกับพื้นที่ระดับ อื่นๆ	-	-	15.00	15.00	-	-
(7) โครงการศึกษาความเหมาะสมเพื่อลดปริมาณการเดินทางในเขตเมือง โดยการริเริ่มการใช้มาตรการด้าน ราคา อาทิ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่จอดรถ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(8) โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลกลางด้านการขนส่งเพื่อการติดตามและประเมินผล	-	10.00	10.00	-	-	-
(9) ค่าจ้างศึกษาความเหมาะสมและออกแบบระบบรถไฟทางคู่เพื่อการขนส่งและการจัดการ โลจิสติกส์ (ระยะเร่งด่วน ช่วงชุมทางจิระ -ขอนแก่น)	40.23	105.30	-	-	-	-
(10) ค่าจ้างศึกษาความเหมาะสมและออกแบบระบบรถไฟทางคู่เพื่อการขนส่งและการจัดการ โลจิสติกส์ (ระยะเร่งด่วน ช่วงประจวบคีรีขันธ์ -ชุมพร)	59.94	99.40	-	-	-	-
(11) โครงการศึกษาพัฒนาระบบการเชื่อมต่อการเดินทางบริเวณศูนย์คมนาคมพหลโยธิน	-	18.00	-	-	-	-
(12) โครงการศึกษาและออกแบบทางรถไฟสายใหม่เส้นทางอุบลราชธานี-ช่องเม็ก	-	34.00	51.00	-	-	-

ตารางที่ 2.5-16 แผนปฏิบัติการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
(13) โครงการศึกษาและออกแบบทางรถไฟสายใหม่เพื่อการท่องเที่ยวเส้นทางสุราษฎร์ธานี-พังงา-ภูเก็ต	-	45.00	105.00	-	-	-
(14) โครงการศึกษาการเชื่อมต่อการเดินทางของผู้โดยสารจากระบบขนส่งมวลชนบริเวณคูคต จ.ปทุมธานี	-	3.00	-	-	-	-
กลุ่มที่ 2 งานศึกษา วางแผนพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในภาพรวมเชิงพื้นที่	25.20	68.79	0.00	0.00	0.00	0.00
(15) การศึกษาสำรวจข้อมูลด้านการขนส่งและจราจร เพื่อจัดทำแผนบูรณาการเพื่อพัฒนาระบบ โครงข่ายด้านการขนส่งและจราจรในเขตพื้นที่กลุ่มยุทธศาสตร์ชายแดนภาคเหนือตอนบน 2 (จังหวัดเชียงราย พะเยา แพร่ และน่าน)	12.60	5.90	-	-	-	-
(16) โครงการศึกษาแก้ไขปัญหาการจัดการจราจร ระยะสั้นเร่งด่วนแบบเบ็ดเสร็จ จ.ชลบุรี ขอนแก่น นครราชสีมา	-	17.00	-	-	-	-
(17) โครงการศึกษาสำรวจการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบโครงข่ายด้านการขนส่งและจราจร ในเขตพื้นที่กลุ่มยุทธศาสตร์ชายแดนจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จ.อุดรธานี-หนองบัวลำภู-หนองคาย และเลย)	-	20.00	-	-	-	-
(18) โครงการศึกษาสำรวจการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบโครงข่ายด้านการขนส่งและจราจร ในพื้นที่กลุ่มยุทธศาสตร์ชายแดนจังหวัดภาคใต้พื้นที่อันดามัน (จ.กระบี่-ตรัง-พังงา-ภูเก็ต และระนอง)	-	20.00	-	-	-	-
(19) โครงการศึกษาสำรวจการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบโครงข่ายด้านการขนส่งและจราจร ในเขตพื้นที่กลุ่มยุทธศาสตร์ชายแดนจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2 (จ.เชียงราย พะเยา แพร่ และน่าน)	12.60	5.89	-	-	-	-

ตารางที่ 2.5-16 แผนปฏิบัติการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
กลุ่มที่ 3 งานศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ปัญหาจราจร และความปลอดภัยด้านการคมนาคมขนส่ง	33.04	120.80	50.00	40.00	10.00	0.00
(20) โครงการศึกษาจัดทำแผนบริหารจัดการปัญหาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุทางถนน	-	25.00	-	-	-	-
(21) โครงการลดปัญหาจราจรโดยวิธีเก็บค่าผ่านทางพื้นที่จราจรหนาแน่นในเขตพื้นที่ชั้นในของเมือง ศูนย์กลางความเจริญ: กรุงเทพมหานคร	-	-	-	15.00	-	-
(22) โครงการศึกษาวิเคราะห์และประเมินการลดก๊าซเรือนกระจกจากภาคคมนาคมขนส่งทางอากาศ และทางน้ำ	-	30.00	10.00	-	-	-
(23) โครงการศึกษาจัดทำกลไกการพัฒนาที่สะอาดสำหรับเรือโดยสารสาธารณะในคลอง และแม่น้ำเจ้าพระยาและในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	-	-	-	-	10.00	-
(24) โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนาระบบการขนส่งที่ยั่งยืนและลดปัญหา การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	20.88	9.90	-	-	-	-
(25) โครงการศึกษาและจัดทำแผนสนับสนุนการเผยแพร่การใช้รถร่วมทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการเดินทางอย่างยั่งยืน (Car Pooling Program Implementation)	-	-	-	25.00	-	-
(26) โครงการศึกษาจัดทำแผนเร่งด่วนในการปรับปรุงเบ็ดเสร็จถนนสายหลัก	-	25.00	25.00	-	-	-
(27) โครงการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาและบูรณาการโครงข่ายถนนสะพานข้ามแม่น้ำ และการจราจรในเขต กทม.และปริมณฑล	12.16	10.90	-	-	-	-
(28) โครงการศึกษาและจัดทำแผนแม่บทบูรณาการด้านการจัดระบบการจราจรในเขต กทม. และปริมณฑล	-	20.00	15.00	-	-	-

ตารางที่ 2.5-16 แผนปฏิบัติการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (ต่อ)

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
กลุ่มที่ 4 งานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการคมนาคมขนส่ง	36.31	54.44	56.00	0.00	0.00	90.75
(29) โครงการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือช่วยรวมถึงโปรแกรมที่เกี่ยวข้องระบบรายงาน สภาพจราจรแบบ Real Time	-	-	20.00	-	-	-
(30) โครงการพัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษา ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการบูรณาการข้อมูล ด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะของหน่วยงานด้านการจราจรและขนส่ง	-	22.00	16.00	-	-	38.00
(31) โครงการพัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษาศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อการบูรณาการ ด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะของหน่วยงานด้านการจราจรและขนส่ง และจัดทำแผนแม่บท การพัฒนาระบบการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ ปี พ.ศ. 2555-2560	29.71	13.44	-	-	-	43.15
(32) โครงการศึกษาและพัฒนาระบบงานบริหารสำนักงานอัตโนมัติของ สนข.	6.60	3.00	-	-	-	9.60
(33) โครงการศึกษาพัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล ข้อเสนอแนะและแบบจำลอง เพื่อบูรณาการพัฒนาระบบขนส่งและจราจร การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบและระบบโลจิสติกส์ (TDL)	-	16.00	20.00	-	-	-
โครงการอื่นๆ	-	-	-	-	-	-
(34) แผนงานส่งเสริมประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนา ผลักดันยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง (Modal Shift) ในเส้นทางที่เหมาะสม (ดำเนินการต่อเนื่องทุกปี)	-	-	-	-	-	-
(35) งานริเริ่มและจัดทำโครงการนำร่อง (Pilot Project) ซึ่งมีความเป็นไปได้ต่อการกระตุ้นให้เกิด การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	-	-	-	-
(36) งานวิเคราะห์หากลั่นกรองโครงการลงทุนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	-	-	-	-	-	-
4. งบรายจ่ายอื่น	854.41	880.04	906.44	933.63	961.64	5,258.66
รวม	1,240.96	1,634.32	1,419.12	1,228.84	1,216.98	7,212.37

ตารางที่ 2.5-17 แผนปฏิบัติการของสถาบันการบินพลเรือน

รายละเอียดงบประมาณ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563
1. งบดำเนินงาน	416.77	429.27	442.15	455.42	469.08	2,565.11
2. งบลงทุน	105.63	149.89	64.01	55.30	0.00	0.00
(1) งานผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการบินรวมทั้งจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตบุคลากรด้านการบินของประเทศ	105.63	149.89	64.01	55.30	N/A	N/A
3. มาตรการ						
(1) พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและจิตบริการ (Service Mind)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
รวม	522.40	579.16	506.16	510.72	469.08	2,565.11

สรุปงบรายจ่ายของหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม

ตามแผนปฏิบัติการจำแนกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมข้างต้น สามารถสรุปความต้องการใช้งบประมาณของแต่ละหน่วยงานในเบื้องต้น ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2563 ดังแสดงในตารางที่ 2.5-18 โดยเฉลี่ยแล้วในแต่ละปีงบประมาณมีความต้องการใช้งบประมาณ 500,000 ล้านบาทต่อปี

ตารางที่ 2.5-18 ความต้องการใช้งบประมาณของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2563

หน่วยงาน	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559-2563	รวมทั้งสิ้น
1. สปค.	339.69	341.49	340.96	299.69	308.68	1,687.99	3,318.504
2. จท.	3,798.02	7,893.92	10,986.63	10,265.53	10,978.73	19,255.76	63,178.58
3. ขบ.	2,076.12	4,705.83	3,581.70	4,239.23	2,243.82	11,221.56	28,068.25
4. บพ.	944.84	708.78	694.14	831.86	844.97	4,362.66	8,387.26
5. ทล.	48,324.08	60,976.13	73,152.03	91,199.65	93,358.40	251,429.18	696,630.46
6. ทช.	27,208.81	39,950.01	40,730.08	40,206.60	41,184.55	190,742.72	387,566.77
7. สนข.	1,240.96	1,634.32	1,419.12	1,228.84	1,216.98	7,212.37	13,952.59
8. รฟท.	49,921.56	70,247.31	124,695.45	41,637.60	18,787.80	348,670.62	653,960.35
9. กทท.	8,027.95	7,441.20	6,357.80	6,548.54	6,745.00	67,819.02	102,939.50
10. กทพ.	1,772.56	2,994.74	5,386.51	3,105.93	1,995.03	107,012.66	122,267.43
11. รฟม.	30,884.69	44,394.14	65,881.69	89,876.83	82,399.89	129,560.04	442,997.28
12. ขสมก.	11,562.94	15,234.60	16,744.91	16,559.21	10,427.14	83,672.53	154,201.33
13. สปพ.	522.40	579.16	506.16	510.72	469.08	2,565.11	5,152.63
14. บขส.	4,778.50	5,283.30	5,791.77	5,666.22	5,416.99	25,595.76	52,532.54
15. บวท.	7,265.56	9,604.78	7,905.69	4,485.12	4,611.54	25,217.79	59,090.48
16. บกท.	216,115.55	236,852.36	232,443.19	205,204.45	212,877.24	1,093,637.55	2,197,130.34
17. ทอท.	10,271.17	13,597.86	22,190.21	29,747.71	30,680.65	68,891.37	175,378.96
รวม	425,055.39	522,439.92	618,808.04	551,613.72	524,546.49	2,438,554.69	5,081,018.28

2.5.2 แผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมขนส่ง (Action Plan)

แผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมขนส่ง (Action Plan) จัดทำขึ้นโดย สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ในปี พ.ศ. 2555 โดยรายละเอียดของแผนงานจำแนกเป็นแผนงานระยะเร่งด่วน และแผนงานระยะยาว ของแต่ละหน่วยงาน ในแต่ละปี ดังแสดงในตารางที่ 2.5-19

ตารางที่ 2.5-19 แสดงแผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมขนส่ง (Action Plan)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	กรอบระยะเวลา		หน่วยงาน รับผิดชอบ
	ระยะเร่งด่วน (พ.ศ. 2556-2558)	ระยะยาว (พ.ศ. 2559-2563)	
1) การพัฒนาโครงข่ายคมนาคมเพื่อเชื่อมโยงการเดินทางและขนส่ง			
1.1) โครงการขยายทางหลวงสายหลักเป็นสี่ช่องจราจร -ทางหลวงหมายเลข 12 ช่วง อ.แม่สอด-อ.เมืองตาก จ.ตาก -จ.สุโขทัย / อ.วังทอง จ.พิษณุโลก-อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น / อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์- อ.คำชะอี จ.มุกดาหาร	✓	✓	ทล.
1.2) โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง - สายพญา-มาบตาพุด	✓	✓	ทล.
-สายบางใหญ่-กาญจนบุรี	✓	✓	
-สายบางปะอิน-นครสวรรค์		✓	
-สายบางปะอิน-นครราชสีมา	✓	✓	
-สายนครปฐม-ชะอำ		✓	
1.3) โครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่ เพื่อการขนส่งและการจัดการ โลจิสติกส์			รฟท.
-ช่วงฉะเชิงเทรา-คลองสิบเก้า-แก่งคอย	✓	✓	
-ช่วงลพบุรี-ปากน้ำโพ	✓	✓	
-ช่วงมาบกะเบา-ชุมทางถนนจิระ	✓	✓	
-ช่วงชุมทางถนนจิระ-ขอนแก่น	✓	✓	
-ช่วงหัวหิน-นครปฐม	✓	✓	
-ช่วงประจวบคีรีขันธ์ – ชุมพร	✓	✓	
1.4) โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายใหม่			รฟท.
-ช่วง อ.เด่นชัย – เชียงราย- เชียงของ	✓	✓	
-ช่วง อ.บ้านไผ่ – จ.นครพนม		✓	
-ช่วงอรัญประเทศ-ปอยเปต	✓	✓	
1.5) โครงการจัดทำแผนพัฒนาโครงข่ายทางหลวงชนบท เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	✓	✓	ทช.
1.6) โครงข่ายทางหลวงเชื่อมโยงระหว่างประเทศ (10 สายทาง)	✓		ทล.
1.7) โครงการก่อสร้างถนนสายฤดู – ปากลาย	✓	✓	สพพ. กค.
1.8) โครงการก่อสร้างถนนสาย 11 สปป.ลาว	✓	✓	สพพ. กค.
1.9) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง ที่ อ.ตากใบ	✓	✓	ทล.
1.10) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง แห่งที่ 2 อ.สุโขทัย	✓	✓	ทล.
1.11) โครงการก่อสร้างถนนสายควนสตอ – วังประจัน	✓	✓	ทล.
1.12) โครงการก่อสร้างถนนสาย กาญจนบุรี – ทวาย	✓	✓	ทล.
1.13) โครงการก่อสร้างสะพานมิตรภาพ ไทย – พม่า อ.แม่สอด	✓	✓	ทล.
1.14) โครงการก่อสร้างสะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า อ.แม่สอด แห่งที่ 2	✓	✓	ทล.
1.15) โครงการก่อสร้างถนนสายเมียวดี – เชียงตุง	✓	✓	ทล.
1.16) โครงการก่อสร้างถนนสายเขาตะนาวศรี – กอกระเร็ก	✓	✓	ทล.
1.17) โครงการก่อสร้างถนนสายกอกระเร็ก – ท่าตอน	✓	✓	ทล.
1.18) ก่อสร้างสะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 2 จ.หนองคาย	✓	✓	ทล.
1.19) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 5 จ.บึงกาฬ- แขวงบอลิคำไซ พร้อมด่านศุลกากร อาหารคลังสินค้า และ	✓	✓	ทล.

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	กรอบระยะเวลา		หน่วยงาน รับผิดชอบ
	ระยะเร่งด่วน (พ.ศ. 2556-2558)	ระยะยาว (พ.ศ. 2559-2563)	
ด้านตรวจคนเข้าเมือง			
1.20) โครงการขยายผิวจราจร ทางหลวงหมายเลข 3512 สายลำพูน - พุน้ำร้อน		✓	ทล.
1.21) พัฒนาเส้นทางรถไฟเชื่อมโยงระหว่างท่าเรือบก จ.นครราชสีมา และท่าเรือแหลมฉบัง	✓	✓	รฟท.
1.22) โครงการก่อสร้างถนนเพื่อเชื่อมโยงโครงข่ายสนับสนุนท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 3 เส้นทาง คือ หมายเลข 331, 3138, 3702	✓		ทล.
1.23) โครงการก่อสร้างสะพานข้ามทางรถไฟและทางแยกต่างระดับแยกทางหลวงหมายเลข 7	✓		ทล.
1.24) โครงการก่อสร้างถนนเชื่อมโยงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายเลข ฉ. 3001 และ A11 ถึง A6	✓		ทช.
1.25) โครงการก่อสร้างถนนเชื่อมโยงท่าเรือเชียงแสนแห่งที่สอง หมายเลข 1016, 1129, 1290	✓		ทล.
2) การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1) โครงการก่อสร้างศูนย์เปลี่ยนถ่ายรูปแบบการขนส่งสินค้า อ.เชียงของ จ.เชียงราย ระยะที่ 1/1 (ผูกพัน 3 ปี พ.ศ. 2556-2558)	✓	✓	ขบ.
2.2) ท่าเรือแหลมฉบังระยะที่ 3	✓	✓	กทท.
2.3) ก่อสร้างจุดพักรถ (Rest Area) บนทางหลวงสายหลักได้แก่ จ.ลำปาง จ.พิษณุโลก จ.ขอนแก่น จ.นครราชสีมา และ จ.ชุมพร	✓		ขบ./ทล.
2.4) โครงการก่อสร้างศูนย์เปลี่ยนถ่ายรูปแบบการขนส่งสินค้า จ.นครพนม	✓		ขบ.
2.5) โครงการพัฒนาศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า จ.สงขลา จ.อุบลราชธานี และ จ.ตาก	✓	✓	ขบ.
2.6) การพัฒนาศูนย์เปลี่ยนรถบรรทุกระหว่างประเทศกับภายในประเทศ	✓	✓	ขบ.
2.7) ยกระดับจุดผ่อนปรนภาคเหนือเป็นด่านถาวร ได้แก่ จุดผ่อนปรน กิ่งผาวอก อ. เชียงดาว จ.เชียงใหม่ , จุดผ่อนปรน บ้านห้วยต้นนุ่น อ.ขุนยวม จ.แม่ฮ่องสอน และ จุดผ่อนปรน บ้านฮวก อ.กุสุมาลย์ จ.พะเยา	✓	✓	มท.
2.8) จัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน อ.แม่สาย จ.เชียงราย	✓		พณ.
2.9) ปรับปรุงอาคารที่พักผู้โดยสาร พร้อมก่อสร้างทางเชื่อม ณ ท่าอากาศยานอุดรธานี	✓	✓	บพ.
2.10) พัฒนาจุดผ่านแดนพุน้ำร้อนเป็นด่านถาวร	✓		มท.
2.11) ศูนย์การขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง	✓		รฟท.
2.12) โครงการก่อสร้างท่าเรือบก จ.นครราชสีมา		✓	รฟท.
2.13) ท่าเทียบเรือ A (ขนส่งชายฝั่ง) ณ ท่าเรือแหลมฉบัง	✓	✓	กทท.
2.14) พัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิระยะที่ 2	✓	✓	ทอท.
2.15) ก่อสร้างทางวิ่งเส้นที่ 3 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	✓	✓	ทอท.
2.16) ปรับปรุงการใช้ประโยชน์ท่าอากาศยานดอนเมือง	✓		ทอท.
2.17) สถานีขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ (CY) จ.หนองคาย			รฟท.

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	กรอบระยะเวลา		หน่วยงาน รับผิดชอบ
	ระยะเร่งด่วน (พ.ศ. 2556-2558)	ระยะยาว (พ.ศ. 2559-2563)	
3) การพัฒนาด้านกฎหมาย ข้อตกลงระหว่างประเทศและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ			
3.1) การจัดทำแนวทางสำหรับโครงสร้างอัตราค่าภาระเรือสำหรับเรือในโครงข่ายการขนส่งอาเซียน	✓		จท./กทท.
3.2) ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ	✓		ทล.
3.3) การดำเนินการร่วมมือด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยด้านการบินและการจราจรทางอากาศ	✓		บพ.
3.4) การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบการขนส่งระหว่างประเทศ	✓		خب.
3.5) การปรับปรุงกฎหมายการขนส่งทางรถไฟ	✓		รฟท.
3.6) จัดทำแผนปฏิบัติการว่าด้วยความปลอดภัยทางถนนแห่งชาติปี พ.ศ. 2555-2563	✓		ทล.
3.7) โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการจัดสรรโควต้าและสถิติการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศแบบออนไลน์	✓		خب.
3.8) การจัดทำข้อตกลงในการเดินรถไฟไทย – กัมพูชา และไทย – เมียนมาร์	✓		รฟท.
3.9) การจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลการประกอบกิจการรถไฟและกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบการรถไฟระหว่างประเทศ	✓		รฟท.
3.10) การส่งเสริมกิจกรรมความร่วมมือกับองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (IMO) และการสนับสนุนให้มีการลงนามและปฏิบัติตามอนุสัญญา IMO ต่างๆที่เกี่ยวข้อง	✓		รฟท.
3.11) การจัดทำแผนงานระดับภูมิภาคเพื่อพัฒนาการขนส่งทางน้ำในอาเซียน	✓		จท.
3.12) การหาข้อยุติการจัดทำความตกลงด้านการบินอาเซียน-จีน (ภายในปี 2558), อาเซียน-อินเดีย, อาเซียน-สาธารณรัฐเกาหลีและอาเซียน-ประเทศอื่นๆ	✓		จท.
3.13) โครงการจัดประชุมสัมมนาเชิงวิชาการนานาชาติทางหลวงชนบทเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านงานทางกับหน่วยงานทางในประเทศกลุ่มอาเซียน	✓		ทช.
3.14) โครงการฝึกอบรมด้านกฎระเบียบการขนส่งและภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ของกระทรวงคมนาคมในพื้นที่ตามแนวเส้นทางทางหลวงอาเซียน	✓		ทล.
3.15) โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเชิงรุกเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	✓		خب.
3.16) โครงการพัฒนาระบบการรับรองมาตรฐานคุณภาพในส่วนภูมิภาคเพื่อรองรับมาตรฐานคุณภาพในส่วนภูมิภาคเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	✓		خب.
3.17) โครงการส่งเสริมการประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	✓		خب.
3.18) การรวมตัวเป็นตลาดการขนส่งทางทะเลร่วมอาเซียน (ภายในปี 2558)	✓		จท.
3.19) การเสริมขีดความสามารถท่าเรือไทยที่เป็นโครงข่ายท่าเรืออาเซียนที่กำหนด (ท่าเรือแหลมฉบังและสงขลา)	✓		กทท.
3.20) โครงการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นท่าเรืออิเล็กทรอนิกส์ (e-port)	✓		กทท.
3.21) การพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการในท่าเรือและ	✓		จท./กทท.

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	กรอบระยะเวลา		หน่วยงาน รับผิดชอบ
	ระยะเร่งด่วน (พ.ศ. 2556-2558)	ระยะยาว (พ.ศ. 2559-2563)	
การเดินทาง รวมถึงนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทางทะเลและการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมทางทะเล			
3.22) การปรับปรุงระดับการรักษาความปลอดภัยทางทะเลและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามข้อกำหนดของประมวลข้อบังคับว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของเรือและท่าเรือระหว่างประเทศ	✓		จท.
3.23) การจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาระบบการจัดการท่าเรือด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	✓		จท.
3.24) การเสริมสร้างขีดความสามารถในการค้นหาและช่วยเหลือโดยการฝึกซ้อมการค้นหาและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางเรือและทางอากาศร่วมกัน	✓		จท./บพ.
3.25) การจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการจัดตั้งตลาดการบินร่วมอาเซียน และพัฒนาตลาดการบินร่วมอาเซียน	✓		บพ.
3.26) การพัฒนาตลาดการบินร่วมอาเซียนกับประเทศสมาชิกอาเซียน	✓		บพ.
3.27) การฝึกซ้อมการค้นหาและช่วยชีวิต (Search and rescue Exercise/SAREX) อย่างสม่ำเสมอ	✓		บพ./จท.
3.28) การพัฒนาบุคลากรเพื่อการจัดตั้งตลาดการบินร่วมอาเซียน	✓		บพ.
3.29) ศึกษาโอกาสของผู้ประกอบการไทยในการใช้ประโยชน์จากตลาดเสรีทางการบินอาเซียนและความตกลงกับประเทศคู่เจรจาอาเซียน	✓		บพ.
3.30) โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบของไทยกับประเทศ CLMV	✓		จท.
3.31) การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารแผนงานด้านขนส่งเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	✓		สปค./ขบ.
3.32) การเร่งรัดหาข้อยุติการจัดทำพิธีสาร 2 การกำหนดที่ทำการพรมแดนและพิธีสาร 7 ระบบศุลกากรผ่านแดน	✓		กรม ศุลกากร
3.33) การดำเนินขั้นตอนในการจดทะเบียนรถและการออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งและการเริ่มจดทะเบียนรถขนส่งผ่านได้พิธีสาร 4 ข้อกำหนดด้านเทคนิคของรถ	✓		ขบ.
3.34) การให้สัตยาบันพิธีสาร 9 สินค้าอันตรายและการให้การรับรองมาตรฐานสากล	✓		ขบ.
3.35) การจัดทำความตกลงอาเซียนว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการขนส่งผู้โดยสารทางบกข้ามแดน	✓		ขบ.
3.36) เตรียมกฎหมายลูกบทภายใต้ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการขนส่งข้ามพรมแดน	✓		ทล./ขบ.

2.5.3 ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.2555-2559

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.2555-2559 โดยพิจารณาเงื่อนไขต่างๆ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ขององค์การดำเนินงาน รวมถึงการวิเคราะห์สภาพการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวและกีฬา การวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ภายใต้กรอบนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และยุทธศาสตร์ระดับชาติ โดยมีรายละเอียดของยุทธศาสตร์และแผนวางที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

2.5.3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและปลอดภัย

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาให้มีความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาที่ 1.1 ฟื้นฟู ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพเสื่อมโทรม และพัฒนาสร้างแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพ

ตารางที่ 2.5-20 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.1

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการกำหนดเขตการใช้พื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ	กทท.	20.0000	20.0000	20.0000	20.0000	20.0000
2. โครงการศึกษาและจัดทำมาตรฐาน แหล่งท่องเที่ยวให้ครอบคลุม แหล่งท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยว ทุกประเภท	กทท.	11.0000	12.0000	12.0000	12.0000	12.0000
3. โครงการจดทะเบียนแหล่งท่องเที่ยว	กทท.	3.0000	2.0000	1.0000	1.0000	1.0000
4. โครงการสำรวจและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ	กทท.	63.0000	63.0000	63.0000	20.0000	10.0000
5. โครงการจัดอบรมพัฒนาผู้ประกอบการ ในแหล่งท่องเที่ยว	กทท.	2.5000	2.5000	2.5000	2.5000	2.5000
6. โครงการพัฒนามาตรฐานและตราสีเขียว (Green Standards and Labels) ในภาคการท่องเที่ยว	กทท.	7.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000
7. แผนงานการจัดทำและขับเคลื่อน แผนปฏิบัติการท่องเที่ยวเขตพัฒนา การท่องเที่ยว	สป.กก.	8.000	10.000	10.000	10.000	10.000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวมีคุณภาพและปลอดภัยได้มาตรฐานระดับสากล

แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 พัฒนามาตรฐานสินค้าและการให้บริการให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน รวมถึงสถานประกอบการได้นำมาตรฐานด้านการบริการท่องเที่ยวไปใช้

ตารางที่ 2.5-21 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.2

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการจัดทำมาตรฐานการจัดอันดับ สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว	กทท.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
2. โครงการพัฒนามัคคุเทศก์	กทท.	7.0000	7.0000	7.0000	7.0000	7.0000
3. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานประกอบการด้าน การท่องเที่ยว	กทท.	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000
4. โครงการจัดทำเว็บไซต์อันดับสินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยว	กทท.	2.0000	-	-	-	2.0000
5. โครงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวจากประเทศมุสลิม	กทท.	0.4000	0.4000	0.4000	0.4000	0.4000
6. โครงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ คนพิการและผู้สูงอายุ	กทท.	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
7. โครงการอบรมภาษาต่างประเทศใน สาขาที่ขาดแคลน	กทท.	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
8. โครงการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว แบบพำนักระยะยาว (Longstay)	กทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
9. โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล	กทท.	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
10. โครงการพัฒนามาตรฐานบริการ เพื่อการท่องเที่ยว	กทท.	1.6000	1.6000	1.6000	1.6000	1.6000
11. โครงการพัฒนามาตรฐานกิจกรรม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย	กทท.	0.7500	0.7500	0.7500	0.7500	0.7500
12. โครงการส่งเสริมและพัฒนาก การท่องเที่ยวสีเขียว (Green Tourism)	กทท.	1.2000	1.2000	1.2000	1.2000	1.2000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สิ้นค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวมีคุณภาพและปลอดภัยได้มาตรฐานระดับสากล

แนวทางการพัฒนาที่ 1.4 เตรียมความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตและความเสี่ยงในด้านการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.5-22 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนาที่ 1.4

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการศึกษาและจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว	กทท.	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
2. โครงการบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวรายภูมิภาค	กทท.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
3. โครงการร่วมกับแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวใน การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ และดำเนินมาตรการป้องกัน ที่เหมาะสม	กทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
4. โครงการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ท่องเที่ยวไทย	สป.กก.	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000
5. โครงการอำนวยความสะดวกและบริการ นักท่องเที่ยว ณ สนามบินสุวรรณภูมิ	สป.กก.	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000
6. โครงการ One Stop Service สำหรับนักท่องเที่ยว	สป.กก.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
7. โครงการในการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์ประสานการอำนวยความสะดวกและแก้ไข ปัญหานักท่องเที่ยวถูกหลอกลวง ในประเทศไทย	สป.กก.	30.0000	30.0000	30.0000	30.0000	30.0000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สิ้นค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวมีคุณภาพและปลอดภัยได้มาตรฐานระดับสากล

แนวทางการพัฒนาที่ 1.5 สนับสนุน และกำหนดมาตรการสร้างความเชื่อมั่นการให้บริการ การป้องกันดูแลรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.5-23 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนาที่ 1.5

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. กิจกรรม เพิ่มประสิทธิภาพ ในการรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	บก.ทท.	82.0000	100.0000	110.0000	120.0000	130.0000
2. โครงการจ้างที่ปรึกษา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว	บก.ทท.	17.0000	17.0000	17.0000	17.0000	17.0000
3. โครงการประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายเพื่อความปลอดภัยสำหรับ นักท่องเที่ยว	บก.ทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
4. โครงการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุ 1155 ตำรวจท่องเที่ยว	บก.ทท.	53.0000	53.0000	53.0000	53.0000	53.0000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สิ้นค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวมีคุณภาพและปลอดภัยได้มาตรฐานระดับสากล

แนวทางการพัฒนาที่ 1.6 พัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยีด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.5-24 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนาที่ 1.6

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	กทท.	8.0000	8.0000	9.0000	9.0000	10.0000
2. โครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้คนไทยเป็นเจ้าบ้านที่ดีเป็นมิตร กับนักท่องเที่ยว	กทท.	11.0000	12.0000	13.0000	14.0000	15.0000
3. โครงการร่วมกับสถาบันการศึกษา ที่ผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และองค์กรภาคเอกชน ในการพัฒนา นักศึกษาให้มีคุณภาพสูงขึ้น	กทท.	10.0000	10.0000	11.0000	12.0000	13.0000
4. โครงการศึกษาศักยภาพในการ รองรับนักท่องเที่ยวและแนวทาง การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ที่ นักท่องเที่ยวนิยมเดินทาง ท่องเที่ยวจำนวนมากๆ	กทท.	18.0000	19.0000	20.0000	20.0000	20.0000

ตารางที่ 2.5-24 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 1.6 (ต่อ)

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
5. โครงการศึกษาปรับปรุง กฎระเบียบของหน่วยงานที่ดูแล หรือเป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดสรรรายได้จาก แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวที่มีรายได้จาก แหล่งท่องเที่ยวสูงสามารถนำ รายได้ไปใช้ในการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว	กทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
6. โครงการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของบุคลากรของสำนักงานพัฒนา การท่องเที่ยว	กทท.	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000	2.0000
7. โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดด้านการท่องเที่ยวเพื่อประเมินสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นดัชนีเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว	กทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
8. โครงการส่งเสริมให้ภาคเอกชน จัดตั้งสถาบันฝึกอบรมบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้านการท่องเที่ยว	กทท.	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000
9. โครงการจัดทำระบบวางแผน เชิงพื้นที่(Spatial Planning) เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	กทท.	3.7500	3.7500	3.7500	3.7500	3.7500
10. โครงการจัดทำมาตรการในการ เพิ่มพื้นที่สีเขียวในเมือง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและ ลดภาวะโลกร้อน	กทท.	-	4.0000	4.0000	4.0000	-
11. การจัดทำบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account)	กทท.	30.0000	35.0000	40.0000	40.0000	40.0000
12. โครงการส่งเสริมและสนับสนุน ให้จังหวัดต่างๆ จัดทำแผนแม่บท พัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนแม่บท พัฒนาการท่องเที่ยวระดับประเทศ	กทท.	1.0000	1.0000	2.0000	2.0000	2.0000
13. โครงการรวบรวมข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ด้านการท่องเที่ยว	กทท.	30.0000	30.0000	30.0000	30.0000	30.0000
14. โครงการศึกษาและประเมิน ชีตความสามารถในการรองรับ นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว	กทท.	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000
15. โครงการศึกษาและจัดทำแนวทาง การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	กทท.	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000
16. โครงการพัฒนาเครือข่ายการ ท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อการ อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Community Based Tourism)	กทท.	3.7500	3.7500	3.7500	3.7500	3.7500

2.5.3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงคุณภาพให้มีความเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวที่มีการเติบโตต่อเนื่อง สมดุล และยั่งยืน
 แนวทางการพัฒนาที่ 2.1 ประชาสัมพันธ์ประเทศไทยเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.5-25 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนาที่ 2.1

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. เสริมสร้างความเข้มแข็ง	ททท.	620.0000	680.0000	750.0000	820.0000	900.0000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวที่มีการเติบโตต่อเนื่อง สมดุล และยั่งยืน
 แนวทางการพัฒนาที่ 2.2 ส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการตลาดสมัยใหม่ (Modern Marking) และส่งเสริมการขายในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 2.5-26 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนาที่ 2.2

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. ขยายตลาดคุณภาพตลาด ต่างประเทศ	ททท.	400.0000	440.0000	480.0000	530.0000	580.0000
2. สร้างฐานตลาดนักท่องเที่ยว เพื่อพักผ่อนทั่วไป	ททท.	530.0000	580.0000	640.0000	700.0000	770.0000
3. เสริมสร้างศักยภาพ การแข่งขัน	ททท.	550.0000	610.0000	670.0000	740. 0000	810. 0000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวที่มีการเติบโตต่อเนื่อง สมดุล และยั่งยืน
 แนวทางการพัฒนาที่ 2.3 ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.5-27 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางการพัฒนาที่ 2.3

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. สร้างกระแสให้การท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	ททท.	300.0000	330.0000	360.0000	400.0000	440.0000
2. รมรงค์ท่องเที่ยวอย่างรู้ค่า... รักษาแหล่งท่องเที่ยว	ททท.	80.0000	90.0000	100.0000	110.0000	120.0000
3. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติของการเรียนรู้	ททท.	40.0000	45.0000	50.0000	55.0000	60.0000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวที่มีการเติบโตต่อเนื่อง สมดุล และยั่งยืน
 แนวทางการพัฒนาที่ 2.4 ส่งเสริมการกระจายการเดินทางท่องเที่ยว และการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยง
 ระหว่างกลุ่มจังหวัดและภูมิภาค

ตารางที่ 2.5-28 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 2.4

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยว เชื่อมโยง	ททท.	243.0000	270.0000	300.0000	330.0000	360.0000
2. สร้างการรับรู้เอกลักษณ์	ททท.	260.0000	290.0000	320.0000	350.0000	390.0000

2.5.3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และสนับสนุนการพัฒนา
 เศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวและกีฬา

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มีการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อสร้างรายได้ให้แก่
 ประเทศ

แนวทางการพัฒนาที่ 6.1 ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และผลักดันงานเทศกาล ประเพณี และกิจกรรมที่มี
 เอกลักษณ์ความเป็นไทยให้ป็นงานเทศกาลระดับนานาชาติ

ตารางที่ 2.5-29 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.1

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ด้านการ ท่องเที่ยว	สป.กก.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
2. โครงการรณรงค์การชม และเชียร์กีฬาที่ดีและ เป็น สากล	สป.กก.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
3. โครงการสร้างสรรค์ความประทับใจในความ เป็น ไทย	สป.กก.	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000
4. โครงการประกวดหนัง เณลิมพระเกียรติฯ	สป.กก.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
5. โครงการสนับสนุนการจัด งานเทศกาลประเพณี สำคัญด้านการท่องเที่ยว	สป.กก.	50.0000	50.0000	50.0000	50.0000	50.0000
6. โครงการรณรงค์การ ท่องเที่ยวและเล่นกีฬา อย่างสร้างสรรค์	สป.กก.	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000	1.5000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มีการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ

แนวทางการพัฒนาที่ 6.2 ดำเนินการตลาดเชิงรุกเพื่อประมุขสิทธิ์การจัดงานระดับโลก ระดับภูมิภาค รวมถึงการจัดงานประชุมงาน Event ระหว่างประเทศ และการจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ

ตารางที่ 2.5-30 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.2

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. แผนงานเจรจาและประชุม นานาชาติ	สป.กก.	20.1762	55.1000	55.1000	55.1000	55.1000
2. โครงการเฉลิมพระเกียรติเฉลิมพระชนมพรรษา 84 พรรษา “ปีแห่งการท่องเที่ยวและกีฬาตามรอยพระบาทวิถีเศรษฐกิจ พอเพียง”	สป.กก.	80.7100	26.0000	26.0000	26.0000	26.0000
3. โครงการแข่งขันกีฬาระหว่าง ประเทศเชื่อมสามัคคี+3 เฉลิมพระเกียรติในวโรกาส เฉลิมพระชนมายุ 84 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช	สป.กก.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
4. โครงการในการเป็นเจ้าภาพ จัดประชุมร่วม คณะกรรมการการ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ครั้งที่ 24	สป.กก.	8.0000	8.0000	8.0000	8.0000	8.0000
5. โครงการเฉลิมพระเกียรติเฉลิม พระชนพรรษา 84 พรรษา มหาราชวันและบูรณาการแผนพัฒนา ปีแห่งการท่องเที่ยวตามรอย สมเด็จพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า	สป.กก.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
6. งานระบบการบริหารจัดการ ภาพรวมโครงการก่อสร้าง ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้า นานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่	สป.กก.	16.0000	40.0000	40.0000	40.0000	40.0000
7. โครงการในการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	สป.กก.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มีเครือข่ายการพัฒนาและความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวและกีฬาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

แนวทางการพัฒนาที่ 6.3 สร้างเครือข่ายการพัฒนาและความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวและกีฬาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ตารางที่ 2.5-31 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.3

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้การท่องเที่ยวและพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มนักเรียน เยาวชนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ด้อยโอกาส	สป.กก.	260.0000	260.0000	260.0000	260.0000	260.0000
2. โครงการส่งเสริมความเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพตามแนวทางพัฒนา เขตเศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย	สป.กก.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
3. โครงการรณรงค์ส่งเสริมพัฒนา การท่องเที่ยวภายในประเทศ เชิงนโยบาย	สป.กก.	35.0000	35.0000	35.0000	35.0000	35.0000
4. โครงการอบรมเครือข่าย ด้านการท่องเที่ยวไทย	สป.กก.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
5. โครงการอาสาท่องเที่ยวและ กีฬาไทย	สป.กก.	12.0000	12.0000	12.0000	12.0000	12.0000
6. โครงการประชุมคณะกรรมการ บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว แห่งชาติ	สป.กก.	0.6830	2.5000	2.5000	2.5000	2.5000
7. โครงการพัฒนาความเชื่อมโยง ด้านการท่องเที่ยวกับประเทศ เพื่อนบ้าน	สป.กก.	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000
8. โครงการจัดทำสื่อประสม ประกอบการฝึกอบรมตาม สมรรถนะ ASEAN	สป.กก.	12.0000	12.0000	12.0000	12.0000	12.0000
9. โครงการประชาสัมพันธ์การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และจัดทำระบบฐานข้อมูล หลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะ ASEAN	สป.กก.	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000
10. โครงการฝึกอบรมบุคลากร วิชาชีพการท่องเที่ยว	สป.กก.	110.0000	110.0000	110.0000	110.0000	110.0000
11. โครงการจัดจ้างที่ปรึกษา เพื่อสำรวจความต้องการ การเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพ และวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของ 3 มาตรฐานสมรรถนะ ASEAN	สป.กก.	6.0000	6.0000	6.0000	6.0000	6.0000
12. โครงการร่วมมือกับกระทรวง ศึกษาธิการในการเพิ่มเนื้อหา ด้านการท่องเที่ยวและท่องเที่ยว ชุมชนในหลักสูตรระดับ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา	กทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
13. โครงการส่งเสริมให้นักธุรกิจ ด้านการท่องเที่ยวไทยที่มีความพร้อมขยายการลงทุน และการให้บริการไปสู่ประเทศต่างๆ มากขึ้น	กทท.	0.8000	0.8000	0.8000	0.8000	0.8000
14. โครงการศึกษาและส่งเสริม ให้ประเทศไทยเป็น ศูนย์กลาง การท่องเที่ยวในอินโดจีน	กทท.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
15. โครงการร่วมมือกับประเทศ ในภูมิภาคเพื่อสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกัน	กทท.	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000

ตารางที่ 2.5-31 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.3 (ต่อ)

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
16. โครงการ Joint Visa หรือ Single Visa	กทท.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
17. โครงการความร่วมมือกับ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการบริการชุมชน	สพล.	5.4800	5.4800	5.4800	5.4800	5.4800
18. โครงการความร่วมมือ ระหว่างประเทศด้านกีฬา	สพล.	0.7860	0.7860	0.7860	0.7860	0.7860
19. โครงการ ความ ร่วมมือ วิชาการด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา	สพล.	1.9050	1.9050	1.9050	1.9050	1.9050

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและกีฬามีประสิทธิภาพ
 แนวทางการพัฒนาที่ 6.4 พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ระบบงาน และบุคลากรในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ตารางที่ 2.5-32 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.4

(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
1. โครงการในการดำเนินงานสำนักงาน การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	สป.กก.	95.0000	102.0000	102.0000	102.0000	102.0000
2. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานของ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ นโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผลประจำกระทรวงฯ	สป.กก.	6.8500	6.8500	6.8500	6.8500	6.8500
3. โครงการพัฒนาระบบงานการให้บริการ และบุคลากรในกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	254.4400	254.4400	254.4400	254.4400	254.4400
4. โครงการจัดทำระบบฐานข้อมูล และสำรองข้อมูล การให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	2.8000	3.8000	3.8000	3.8000	3.8000
5. โครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของ จังหวัด และสำนักงาน ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	53.6050	53.6050	53.6050	53.6050	53.6050
6. โครงการสำรวจ ศึกษาค้นคว้าข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	20.0000	20.0000	20.0000	20.0000	20.0000
7. โครงการจัดจ้างที่ปรึกษา เพื่อจัดทำ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2557 -2661	สป.กก.	3.0000	-	3.0000	-	3.0000

ตารางที่ 2.5-32 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามแนวทางพัฒนาที่ 6.4 (ต่อ)

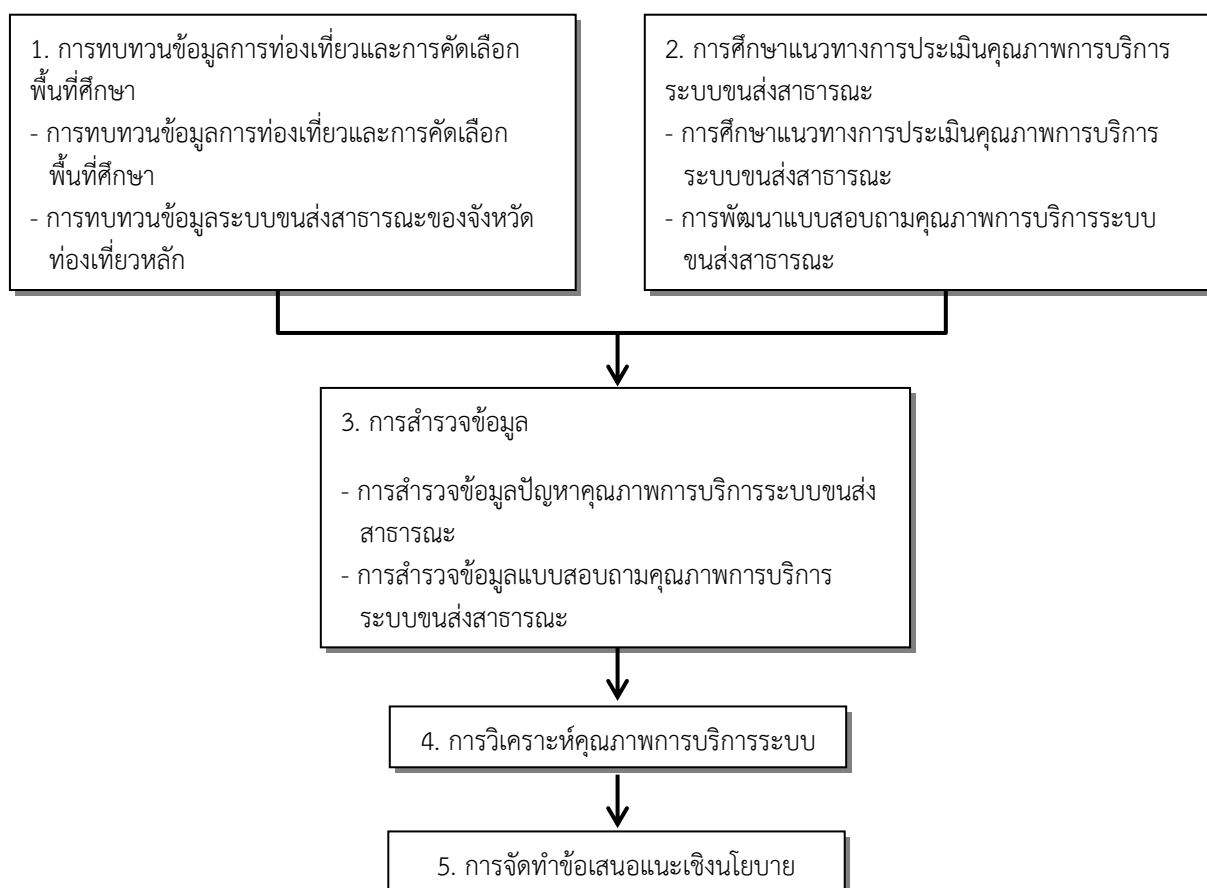
(หน่วยล้านบาท)

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	หน่วย งาน หลัก	งบประมาณ (พ.ศ.)				
		55	56	57	58	59
8. โครงการพัฒนาบุคลากร และจัดทำ แบบบรรยายลักษณะงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร ในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000
9. โครงการสัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	1.7885	1.7885	1.7885	1.7885	1.7885
10. โครงการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติราชการและการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา และสำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัด	สป.กก.	4.1400	4.1400	4.1400	4.1400	4.1400
11. โครงการในการจัดทำและขับเคลื่อน แผนปฏิบัติการท่องเที่ยวเขต พัฒนาการท่องเที่ยว	สป.กก.	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000	10.0000
12. โครงการในการพัฒนามาตรฐานและ ประเมินผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด	สป.กก.	3.5000	3.5000	3.5000	3.5000	3.5000
13. โครงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือหลักสูตรมาตรฐาน ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals - MRA	สป.กก.	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000
14. โครงการพัฒนาขีดความสามารถ ในการแข่งขันในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของประเทศไทย	สป.กก.	15.0000	20.0000	25.0000	30.0000	35.0000
15. โครงการจัดทำแบบบรรยาย ลักษณะงานของทุกตำแหน่งงาน และทุกสายงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา	สป.กก.	2.0000	-	-	-	2.0000
16. โครงการในการจัดทำ แผนการ ฝึกอบรม/การเรียนการสอน (Study/ Training Plan) และสื่อประสม ประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร อาเซียน สาขารูทกิจโรงแรม	สป.กก.	16.8000	16.8000	16.8000	16.8000	16.8000
17. โครงการในการจัดการทำระบบ E -Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional -MRA เพื่อ เชื่อมโยงกับ Web site ASEAN	สป.กก.	16.8000	16.8000	16.8000	16.8000	16.8000
18. โครงการปรับปรุงเว็บไซต์กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	สป.กก.	1.5000	1.5000	0.5000	1.0000	0.5000
19. โครงการจัดทำระบบฐานข้อมูล ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ	สป.กก.	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
20. โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อ ทำการค้นคว้า รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์แสดงข้อมูลเชิงสถิติที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว และกีฬา	สป.กก.	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ขั้นตอนการศึกษา

เพื่อให้ “โครงการศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย” บรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยได้จัดทำขั้นตอนการศึกษาของโครงการดังแสดงไว้ในรูปที่ 3.1-1 โดยแบ่งขั้นตอนการศึกษาก่อเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 3.1-1 ขั้นตอนการศึกษา

งานส่วนที่ 1 : การทบทวนข้อมูลการท่องเที่ยวและการคัดเลือกพื้นที่ศึกษา

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษารูปแบบการเดินทางและเส้นทางเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทย โดยทำการศึกษา สำรวจ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกในการเดินทางเชื่อมต่อจากกรุงเทพมหานครไปสู่แหล่งที่ต่างๆ ในประเทศไทยที่เป็นที่นิยมสูงสุดจำนวน 4 แห่ง โดยยึดเหตุผลทางสถิติที่เหมาะสม โดยการทบทวนจากข้อมูลล่าสุด และสามารถที่จะเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะประจำทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง

งานส่วนที่ 2 : การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

คณะผู้วิจัยจะทบทวนแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อนำวิธีการที่เหมาะสมมาใช้ในการวิเคราะห์ รวมถึงจัดทำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการ

งานส่วนที่ 3 : การสำรวจข้อมูล

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามทัศนคติของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการในด้านคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ และดำเนินการตรวจสอบปัญหาของคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก คือ (1) รถโดยสารประจำทาง (2) ทางรถไฟ (3) ทางน้ำ และ (4) ทางอากาศ

งานส่วนที่ 4 : การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการจัดทำข้อมูลคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย คณะผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะมาสรุปเป็นข้อมูลทางเลือกหลักในการเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดประกอบไปด้วย 5 หัวข้อหลัก ได้แก่ (1) รูปแบบในการเดินทาง (2) ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (3) ความพึงพอใจในค่าโดยสาร (4) ความพึงพอใจในระยะเวลาในการเดินทาง และ (5) ความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลของการใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทาง ซึ่งสามารถส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการของแต่ละหน่วยงานต่อไป

งานส่วนที่ 5 : การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งเพื่อตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทยต่อไป

คณะผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการตรวจสอบปัญหาของคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย 4 รูปแบบหลัก มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป

3.2 รายงานผลการศึกษา

3.2.1 แผนการศึกษา

ในการดำเนินการศึกษา โครงการศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย กำหนดให้มีระยะเวลาการศึกษา 12 เดือน นับตั้งแต่วันที่กำหนดในสัญญาฯ โดยคณะผู้วิจัยได้จัดเตรียมแผนการดำเนินงานโครงการโดยได้แบ่งงานออกเป็น 6 หัวข้อสำคัญ ได้แก่

- (1) การทบทวนข้อมูลการท่องเที่ยวและการคัดเลือกพื้นที่ศึกษา
- (2) การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ
- (3) การสำรวจข้อมูล
- (4) การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ
- (5) การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
- (6) การจัดทำรายงานผลการศึกษา

โดยมีแผนงานการศึกษาและระยะเวลาดำเนินโครงการฯ จนส่งรายงานฉบับสมบูรณ์เป็นระยะเวลา 12 เดือน ดังแสดงในตารางที่ 3.2-1

ตารางที่ 3.2-1 แผนการดำเนินงานโครงการ

ขั้นตอนการศึกษาของโครงการ	สัดส่วนของงาน (%)	แผนการดำเนินงานโครงการ (เดือนที่)											
		ก.ค.55-ส.ค.56	ส.ค.55-ก.ย.55	ก.ย.5-ต.ค.55	ต.ค.55-พ.ย.55	พ.ย.55-ธ.ค.55	ธ.ค.55-ม.ค.56	ม.ค.56-ก.พ.56	ก.พ.56-มี.ค.56	มี.ค.56-เม.ย.56	เม.ย.56-พ.ค.56	พ.ค.56-มิ.ย.56	มิ.ย.56-ก.ค.56
(1) การทบทวนข้อมูลการท่องเที่ยวและการคัดเลือกพื้นที่ศึกษา	10.00												
1.1 ทบทวนข้อมูลการท่องเที่ยว	5.00												
1.2 การทบทวนข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดท่องเที่ยวหลัก	5.00												
(2) การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	15.00												
2.1 การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	5.00												
2.2 การพัฒนาแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	10.00												
(3) การสำรวจข้อมูล	25.00												
3.1 การสำรวจข้อมูลปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ													
3.1.1 จังหวัดเชียงใหม่	5.00												
3.1.2 กรุงเทพมหานคร	5.00												
3.1.3 เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	5.00												
3.1.4 เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	5.00												
3.2 การสำรวจข้อมูลแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ													
3.2.1 จังหวัดเชียงใหม่	1.25												
3.2.2 กรุงเทพมหานคร	1.50												
3.2.3 เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	1.00												
3.2.4 เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	1.25												
(4) การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	20.00												
4.1 จังหวัดเชียงใหม่	5.00												
4.2 กรุงเทพมหานคร	5.00												
4.3 เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	5.00												
4.4 เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	5.00												
(5) การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย	20.00												
(6) การจัดทำรายงานผลการศึกษา	10.00												
6.1 รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1	1.50			●									
6.2 รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 2	1.50						●						
6.3 รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 3	1.50									●			
6.4 รายงานฉบับสมบูรณ์	2.00											●	
6.5 รายงานฉบับสมบูรณ์	2.00												●
6.6 รายงานสำหรับผู้บริหาร	1.50												●
○ และ — ตามแผนงาน (% แผนงานรายเดือน)		7.00	10.00	9.50	8.00	9.00	9.50	7.00	12.00	10.00	9.00	5.50	3.50
(% แผนงานสะสม)		7.00	17.00	26.50	34.50	43.50	53.00	60.00	72.00	82.00	91.00	96.50	100.00

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ผลการสำรวจข้อมูลปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การสำรวจปัญหาคุณภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร รวมถึงยานพาหนะที่ใช้เดินทาง โดยเน้นการสำรวจในด้านการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางเป็นหลักในแต่ละพื้นที่ศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 พื้นที่ศึกษาภาคกลาง กรุงเทพมหานคร

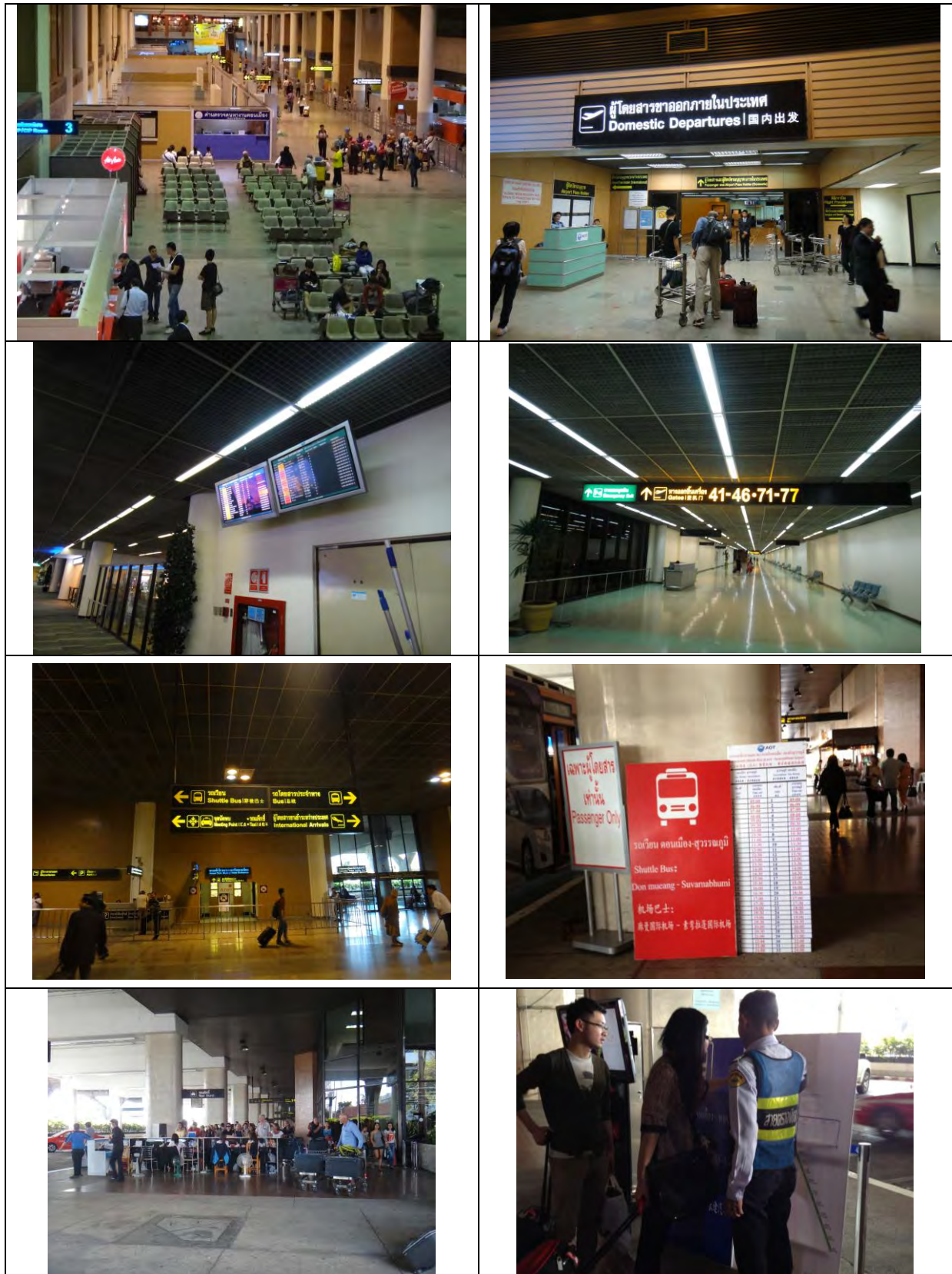
กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศ และเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งของประเทศเช่นกัน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการเดินทาง หรืออาจถือได้ว่าเป็นประตูสู่ประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจะต้องเดินทางเข้า-ออกผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากนั้นใช้ระบบคมนาคมขนส่งภายในประเทศในการเดินทางสู่สถานที่/แหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศต่อไป เช่น ท่าอากาศยานดอนเมือง สถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร, เอกมัย, บรมราชชนนี) เป็นต้น โดยแต่ละรูปแบบการเดินทางมีรายละเอียดของปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ ดังนี้

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ปัจจุบันการเดินทางทางอากาศถือเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการสูง มีมาตรฐานสากลรองรับ โดยกรุงเทพมหานครมีท่าอากาศยาน 2 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งให้บริการการบินทั้งเส้นทางระหว่างประเทศ และภายในประเทศบางเส้นทาง และท่าอากาศยานดอนเมือง ให้บริการการบินเส้นทางภายในประเทศสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost) จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานทั้ง 2 แห่ง พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วน ตามมาตรฐานสากล



รูปที่ 4.1-1 แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปที่ 4.1-2 แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

กรุงเทพมหานครมีสถานีขนส่งผู้โดยสาร 3 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) ให้บริการเดินรถเส้นทางเดินรถจากกรุงเทพมหานครไปยังภาคกลางตอนบน ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (เอกมัย) ให้บริการเดินรถเส้นทางเดินรถจากกรุงเทพมหานครไปยังภาคตะวันออก และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) ให้บริการเดินรถเส้นทางเดินรถจากกรุงเทพมหานครไปยังภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีรายละเอียดดังนี้

2.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพทั้ง 3 แห่ง พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี จากการสำรวจพบว่ามี การติดตั้งป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานี อย่างไรก็ตามป้ายที่ติดตั้งอยู่ไม่สามารถนำทางผู้โดยสารไปยังช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร รวมถึงชานชาลาได้ ผู้โดยสารที่ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้สถานีจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ ดังแสดงในรูปที่ 4.1-3 ถึง 4.1-5

- ปัญหาความสะอาดของสถานี พบว่า มีปัญหาความสะอาดโดยเฉพาะบริเวณชานชาลา ซึ่งมักมีคราบน้ำมันบนพื้นถนน ดังแสดงในรูปที่ 4.1-6

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ แก้อั้วผู้โดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเฉพาะสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) ดังแสดงในรูปที่ 4.1-7

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง จากการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการเดินรถส่วนใหญ่มีการแจ้งข้อมูล 2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามบางป้ายก็มีข้อมูลเฉพาะภาษาไทย หรือมีการแจ้งข้อมูลภาษาอังกฤษไม่ครบถ้วน ดังนั้นหากผู้โดยสารชาวต่างชาติต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต้องทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ช่องจำหน่ายตั๋ว ซึ่งมีความไม่สะดวกเนื่องจากพนักงานที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และผู้ประกอบการมีจำนวนมาก ดังแสดงในรูปที่ 4.1-8 ถึง 4.1-10

ดังตารางที่ 4.1-1 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ

ตารางที่ 4.1-1 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ	/	
3. ความสะอาดของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ	/	
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	/	
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/



รูปที่ 4.1-3 แสดงปัญหาความความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ
บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)



รูปที่ 4.1-4 แสดงปัญหาความความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ
บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย)



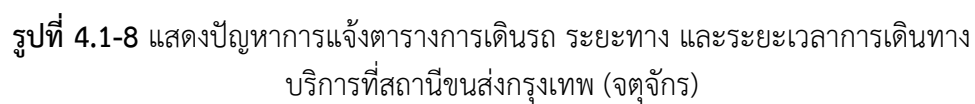
รูปที่ 4.1-5 แสดงตัวอย่างความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ
บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (บรมราชชนนี)



รูปที่ 4.1-6 แสดงปัญหาความสะอาดบริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย)



รูปที่ 4.1-7 แสดงปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน
บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)





รูปที่ 4.1-9 แสดงปัญหาการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง
บริการที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย)



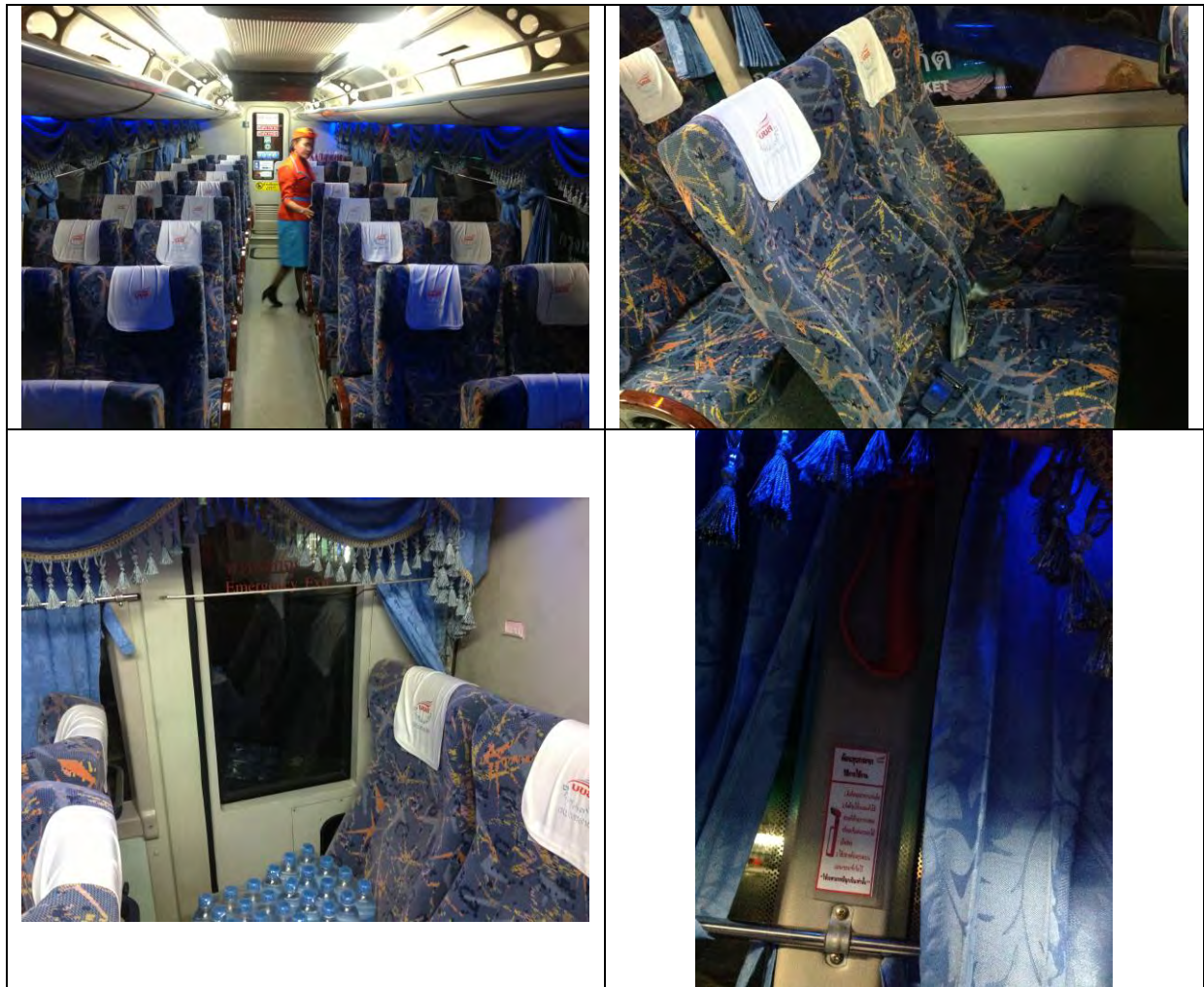
รูปที่ 4.1-10 แสดงตัวอย่างรูปแบบการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง ระบบ 2 ภาษา ที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (บรมราชชนนี)

2.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทาง

ปัจจุบันการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเส้นทางจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่างๆ ในภูมิภาคมีหลายระดับ และมีการให้บริการของเอกชนด้วยในหลายเส้นทาง ดังนั้น การสำรวจปัญหาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางจะดำเนินการเฉพาะในภาพรวมของรถปรับอากาศชั้น 1 ที่ให้บริการจากกรุงเทพมหานครไปยังแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เมืองพัทยา และเกาะสมุย พบว่า ผู้ประกอบการเดินรถส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการดี ทั้งด้านความสะอาดของรถโดยสาร การติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำรถโดยสาร อาทิ เข็มขัดนิรภัยประจำที่นั่งผู้โดยสาร ค้อนทุบกระจก ประตุฉุกเฉิน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางบริษัทยังขาดการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถประจำทาง อาทิ คู่มือการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือการสาธิตการใช้อุปกรณ์ รวมถึงการขอความร่วมมือให้ผู้โดยสารใช้เข็มขัดนิรภัยขณะรถกำลังแล่น เป็นต้น ดังตารางที่ 4.1-2 และรูปที่ 4.1-11

ตารางที่ 4.1-2 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทาง

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะอาดของรถโดยสาร		/
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำรถโดยสาร		/
3. การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถประจำทาง	/	



รูปที่ 4.1-11 แสดงตัวอย่างอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำรถโดยสารประจำทาง ม.4 (ก) VIP ของบริษัท ขนส่ง จำกัด

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

3.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

กรุงเทพมหานคร มีสถานีรถไฟหัวลำโพงเป็นศูนย์กลางการเดินทางด้วยรถไฟไปยังภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ การรถไฟแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงสถานีรถไฟหัวลำโพงทั้งในด้านการบริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตามจากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง พบว่ามีปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เก้าอี้ผู้โดยสาร และห้องน้ำ นอกจากนี้ความเพียงพอของห้องน้ำแล้วยังพบว่ามีปัญหาด้านความสะอาดของห้องน้ำอีกด้วย โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด และเทศกาลที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ดังแสดงในรูปที่ 4.1-12 ถึงรูปที่ 4.1-13

ดังตารางที่ 4.1-3 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

ตารางที่ 4.1-3 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีรถไฟหัวลำโพง		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟหัวลำโพง		/
3. ความสะอาดของสถานีรถไฟหัวลำโพง	/	
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะเวลา และระยะเวลาการเดินทาง		/
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีรถไฟหัวลำโพง		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/



รูปที่ 4.1-12 แสดงปัญหาความเพียงพอของเก้าอี้ผู้โดยสารที่สถานีหัวลำโพง



รูปที่ 4.1-13 แสดงปัญหาความเพียงพอของห้องน้ำที่สถานีหัวลำโพง

3.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ

จากการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ พบว่า การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถไฟ ดังตารางที่ 4.1-4

ตารางที่ 4.1-4 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะอาดของรถโดยสาร		/
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก		/
3. การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถไฟ	/	

4.1.2 พื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

เมืองพัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดชลบุรี และภาคตะวันออกของประเทศ จากการทบทวนรูปแบบการเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังเมืองพัทยาได้ 2 รูปแบบการเดินทาง คือ การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการเดินทางด้วยรถไฟ สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยาก็จะใช้การเดินทางด้วยรถยนต์เป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วย รถสองแถวประจำทาง รถเช่า เป็นต้น สำหรับการเดินทางไปเกาะล้าน นักท่องเที่ยวสามารถนั่งเรือโดยสารได้ที่ท่าเรือแหลมบาลีฮาย โดยแต่ละรูปแบบการเดินทางมีรายละเอียดของปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ ดังนี้

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

1.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

การเดินทางระหว่างกรุงเทพมหานครกับเมืองพัทยา นักท่องเที่ยวสามารถใช้รถโดยสารปรับอากาศ โดยสามารถใช้บริการได้ที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย) สำหรับการเดินทางจากเมืองพัทยาไปยังกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้ที่สถานีรถโดยสารปรับอากาศ พัทยา-กรุงเทพ (บขส.) ดำเนินการบริการโดย บริษัท รุ่งเรือง จำกัด ซึ่งตั้งอยู่บนถนนพญาเหนือ จากการสำรวจพบว่าสถานีขนส่งมีการบริหารจัดการพื้นที่สถานีออกเป็นสัดส่วน ได้แก่ บริเวณอาคารผู้โดยสารซึ่งประกอบด้วยพื้นที่จอดรถโดยสาร พื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ห้องน้ำ ร้านค้า และพื้นที่สำหรับการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถโดยสารประจำทางเพื่อใช้ระบบขนส่งสาธารณะไปยังพื้นที่ต่างๆ ของเมืองพัทยา เพื่ออำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามจากการสำรวจสถานีขนส่งพบว่ามีปัญหาต่างๆ ดังนี้

- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา ได้แก่ การขาดป้ายจราจรแนะนำเข้าสู่สถานีโดยสาร ดังแสดงในรูปที่ 1.4-14

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังแสดงในรูปที่ 1.4-15

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง พบว่า มีการแจ้งตารางเดินรถล่วงหน้าแต่มีลักษณะชั่วคราวเป็นกระดานติดไว้บริเวณหน้าช่องขายตั๋วโดยสาร ดังแสดงในรูปที่ 1.4-16 ซึ่งควรปรับปรุงโดยการติดตั้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และเวลาการเดินทางล่วงหน้าเพื่อให้ข้อมูลการเดินทางล่วงหน้าแก่ผู้โดยสารเช่นเดียวกับการดำเนินงานในท่าอากาศยาน

ดังตารางที่ 4.1-5 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.1-5 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา	/	
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา		/
3. ความสะอาดของสถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	/	
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/



รูปที่ 4.1-14 แสดงปัญหาการขาดป้ายจราจรแนะนำเข้าสู่สถานีโดยสาร



รูปที่ 4.1-15 แสดงปัญหาเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง



รูปที่ 4.1-16 แสดงปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

2.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพญา

นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร มายัง สถานีรถไฟพญา ซึ่งสถานีรถไฟพญา ตั้งอยู่บนถนนเลี้ยวเมืองพญา ไกล่พญาเหนือ จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพญาพบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟพญา ได้แก่ ป้ายแนะนำ บริเวณต่างๆ บางป้ายมีเพียงภาษาไทย ไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ ดังแสดงในรูปที่ 4.1-17
 - การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง ได้แก่ ข้อมูลการแจ้ง ตารางการเดินรถในป้ายบางป้ายแนะนำเพียงภาษาไทยไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ ดังแสดงในรูปที่ 4.1-18
- ดังตารางที่ 4.1-6 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพญา

ตารางที่ 4.1-6 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพญา

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีรถไฟพญา		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟพญา	/	
3. ความสะอาดของสถานีรถไฟพญา		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้วน้ำโดยสารถไฟพญา โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	/	
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีรถไฟพญา		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/



รูปที่ 4.1-17 บริเวณช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารไม่มีป้ายมีภาษาอังกฤษกำกับ



รูปที่ 4.1-18 แสดงปัญหาการให้ข้อมูลในป้ายเวลาการเดินทางเพียงภาษาไทยไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ

4.1.3 พื้นที่ศึกษาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดสำคัญทางภาคเหนือของประเทศ และเป็นที่ยอดนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวของชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังถือได้ว่าเป็นชุมทางหรือศูนย์กลางการคมนาคมของจังหวัดใกล้เคียง เช่น ลำปาง ลำพูน เชียงราย และแม่ฮ่องสอน โดยนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยการเดินทางทางอากาศ การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการเดินทางด้วยรถไฟ โดยแต่ละรูปแบบการเดินทางมีรายละเอียดของปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ ดังนี้

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ถือเป็นศูนย์กลางการบินในภาคเหนือของประเทศ ให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศ และเส้นทางบินระหว่างประเทศ จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เมื่อเดินทางมาถึงท่าอากาศยานเชียงใหม่จะใช้บริการรถเช่า TAXI ลิμουซีน เหนารถสองแถว และรถบริการของโรงแรมที่พักในการเดินทาง อย่างไรก็ตามมีนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งที่มีความต้องการใช้รถโดยสารสาธารณะไปยังตัวเมืองเชียงใหม่ ดังนั้นควรดำเนินการปรับปรุงด้านการเชื่อมต่อการเดินทางกับการเดินทางรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดบริการเดินรถระยะสั้น (Shuttle Bus) ระหว่างท่าอากาศยานเชียงใหม่ไปยังจุดสำคัญของเมือง เพื่อบริการผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน เป็นต้น



รูปที่ 4.1-19 แสดงระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีขนส่งผู้โดยสาร 3 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่แห่งที่ 1 ตั้งอยู่บนถนนช้างเผือก สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่แห่งที่ 2 ตั้งอยู่บริเวณสี่แยกศาลเด็ก และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่แห่งที่ 3 อยู่ติดกับสถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 2 โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 1 (ช้างเผือก) สถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต) และสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 3 จากการสำรวจคุณภาพการบริการทั้ง 3 สถานีพบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบปัญหาการขาดป้ายแนะนำผังอาคาร หรือป้ายแนะนำไปยังพื้นที่ต่างๆ เช่น ช่องจำหน่ายตั๋ว ขานขาลา ร้านอาหาร เป็นต้น รวมถึงป้ายแนะนำบางป้ายมีเฉพาะภาษาไทยเท่านั้น เช่น จุดบริการประชาชนของตำรวจ และศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ เป็นต้น ดังแสดงในรูปที่ 4.1-20 ถึงรูปที่ 4.1-22

- การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง พบปัญหาบางป้ายมีการให้ข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น รวมถึงมีการติดตั้งป้ายให้ข้อมูลในลักษณะกระจัดกระจาย ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารสับสน ดังแสดงในรูปที่ 4.1-23 ถึงรูปที่ 4.1-24

- การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบปัญหาที่สถานีขนส่งแห่งที่ 1 และแห่งที่ 2 โดยสถานีทั้ง 2 แห่งมีเพียงการติดตั้งป้ายแนะนำเท่านั้น ซึ่งสถานีท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงมีจำนวนมาก ซึ่งควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลการเดินทางและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

ดังตารางที่ 4.1-7 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.1-7 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่	/	
3. ความสะอาดของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	/	
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	/	
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/



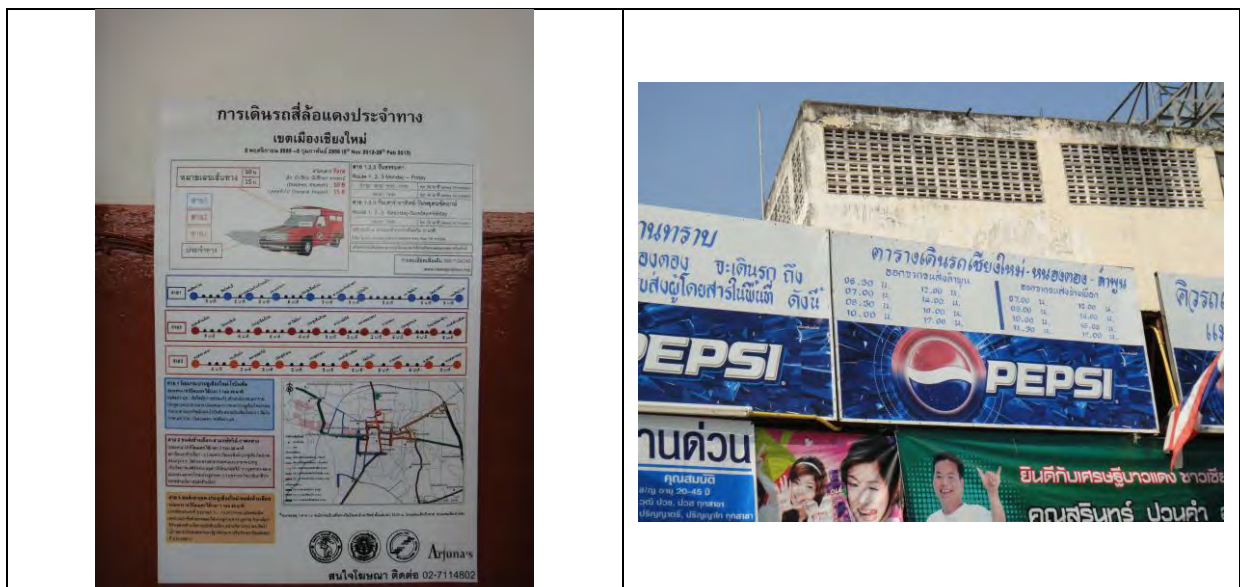
รูปที่ 4.1-20 แสดงปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 1 (ช้างเผือก)



รูปที่ 4.1-21 แสดงปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต)



รูปที่ 4.1-22 แสดงปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 3



รูปที่ 4.1-23 แสดงการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 1 (ช้างเผือก)



รูปที่ 4.1-24 แสดงการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง
บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต)

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

3.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟเชียงใหม่

สถานีรถไฟเชียงใหม่ เป็นสถานีปลายทางในเส้นทางรถไฟสายเหนือ ตั้งอยู่บนถนนเจริญเมือง จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีเชียงใหม่พบปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอซึ่งจะเกิดปัญหาในช่วงเวลาที่มีการเดินทางด้วยรถไฟสูง เช่น ช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังตารางที่ 4.1-8

ตารางที่ 4.1-8 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟเชียงใหม่

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีรถไฟเชียงใหม่		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟเชียงใหม่		/
3. ความสะอาดของสถานีรถไฟเชียงใหม่		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีรถไฟเชียงใหม่		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/

4.1.4 พื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่เป็นที่นิยมอย่างมากสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากความสวยงามของท้องทะเลอ่าวไทย โดยนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุยด้วยการเดินทางทางอากาศ (ทำอากาศยานนานาชาติสมุย) การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง การเดินทางด้วยรถไฟ (สถานีสุราษฎร์ธานี) และการเดินทางทางน้ำด้วยเรือเฟอร์รี่ โดยแต่ละรูปแบบการเดินทางมีรายละเอียดของปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ ดังนี้

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ทำอากาศยานนานาชาติสมุย ให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศ เช่น กรุงเทพฯ-สมุย กระบี่-สมุย เชียงใหม่-สมุย และเส้นทางบินระหว่างประเทศ เช่น สิงคโปร์-สมุย จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของทำอากาศยานนานาชาติสมุย พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานสากล

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุยด้วยรถโดยสารประจำทางได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) โดยสามารถไปยังสถานีปลายทางซึ่งตั้งอยู่บนเกาะสมุย โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีรายละเอียดดังนี้

2.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารรถปรับอากาศ บขส. (999) เกาเสมย-กรุงเทพฯ พบว่า ตัวสถานีโดยสารประกอบด้วย อาคารพาณิชย์ซึ่งใช้เป็นสำนักงานและที่จำหน่ายตั๋ว พื้นที่สำหรับผู้โดยสารรอรถโดยสารใช้พื้นที่ร่วมกับตลาด อ.ส.2 และลานกว้างสำหรับจอดรถโดยสาร โดยมีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี จากการสำรวจพบว่าการติดตั้งป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานียังไม่มี ความชัดเจน และป้ายที่ติดตั้งอยู่ไม่สามารถนำทางผู้โดยสารไปยังช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารรวมถึงชานชาลาได้ ผู้โดยสารที่ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้สถานีจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน จากการสำรวจพบว่า ส่วนของพื้นที่สำหรับผู้โดยสารรอรถโดยสาร ซึ่งใช้ร่วมกับตลาด อ.ส.2 นั้น ยังไม่มีการจัดรูปแบบที่เหมาะสม แก้อั้วผู้โดยสารที่มีอยู่ใช้เก้าอี้พลาสติกที่มีลักษณะชั่วคราว ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง และการแจ้งอัตราค่าโดยสาร จากการสำรวจพบว่าการแจ้งรายละเอียดทั้งหมดโดยการใช้แผ่นกระดาน A4 ซึ่งมีลักษณะชั่วคราว และมีขนาดเล็ก บางป้ายก็มีข้อมูลเฉพาะภาษาไทย หรือมีการแจ้งข้อมูลภาษาอังกฤษไม่ครบถ้วน ดังนั้น หากผู้โดยสารชาวต่างชาติต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต้องทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ช่องจำหน่ายตั๋ว ซึ่งมีความไม่สะดวกเนื่องจากพนักงานที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

- การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว จากการสำรวจพบว่า ที่สถานียังขาดการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เช่น การติดตั้งป้ายแนะนำ หรือบูธประชาสัมพันธ์

- การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย จากการสำรวจพบว่า กำลังเจ้าหน้าที่ที่สถานียังไม่เพียงพอ

- ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน จากการสำรวจพบว่า ที่สถานีขนส่งยังขาดการดำเนินงานในส่วนนี้ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสาร ได้ที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร

ดังตารางที่ 4.1-9 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย

ตารางที่ 4.1-9 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย	/	
3. ความสะอาดของสถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	/	
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร	/	
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	/	
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาเสมย	/	
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน	/	



รูปที่ 4.1-25 แสดงสถานีขนส่งผู้โดยสารรถปรับอากาศ บขส. (999) เกาะสมุย-กรุงเทพฯ

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

การเดินทางด้วยรถไฟจากกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุยนักท่องเที่ยวสามารถไปลงที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี จากนั้นสามารถต่อรถโดยสารไปยังเกาะสมุย โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี

สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ที่อำเภอพุนพิน ห่างจากตัวเมืองสุราษฎร์ธานีประมาณ 12 กิโลเมตร จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีสุราษฎร์ธานี พบปัญหา ดังนี้

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนเก้าอี้โดยสารไม่เพียงพอซึ่งจะเกิดปัญหาในช่วงเวลาที่มีการเดินทางด้วยรถไฟสูง เช่น ช่วงวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- ปัญหาการแจ้งตารางเดินรถ ระยะทาง และรายละเอียดการเดินทาง พบปัญหาบางป้ายมีการให้ข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น รวมถึงมีการติดตั้งป้ายให้ข้อมูลในลักษณะกระจายกระจายซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารสับสน ดังแสดงในรูปที่ 4.1-26

ตัวตารางที่ 4.1-10 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.1-10 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี		/
3. ความสะอาดของสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	/	
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/



รูปที่ 4.1-26 แสดงการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง บริเวณสถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี

4) คุณภาพการบริการของการเดินทางทางน้ำ

การเดินทางจากชายฝั่งทะเลจังหวัดสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุยมีการบริการเรือเฟอร์รี่ โดยนักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ 2 ท่า คือ ราชาเฟอร์รี่ และซีทรานเฟอร์รี่ โดยใช้เวลาการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง และไปขึ้นฝั่งที่ท่าเรือเกาะสมุยบริเวณหาดหน้าทอน โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางน้ำ มีรายละเอียดดังนี้

4.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่ทำเรือเฟอร์รี่

จากการสำรวจคุณภาพการบริการของท่าเรือเฟอร์รี่ ทั้ง 4 ท่า ที่ให้บริการที่ฝั่งสุราษฎร์ธานี 2 ท่า คือ ราชาเฟอร์รี่ ซีทรานเฟอร์รี่ และบนเกาะสมุย คือ ราชาเฟอร์รี่ และท่าเรือหน้าทอน พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณท่าเรือเฟอร์รี่ พบว่า ป้ายแนะนำต่างๆ ส่วนใหญ่มีสัญลักษณ์และภาษาอังกฤษกำกับ อย่างไรก็ตามบางป้ายยังมีเฉพาะข้อความภาษาไทย เช่น ป้ายประกาศ ป้ายการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน พบว่า การจัดที่นั่งรอเรือโดยสารที่สถานีไม่เพียงพอ โดยจะเกิดปัญหาในช่วงฤดูท่องเที่ยว

- ปัญหาการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบว่า ที่ท่าเรือยังขาดศูนย์ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวได้ที่ประชาสัมพันธ์ บุคลากรของบริษัททัวร์ต่างๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจเป็นข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งอาจมีรายละเอียดไม่เพียงพอ

ดังตารางที่ 4.1-11 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่ทำเรือเฟอร์รี่

ตารางที่ 4.1-11 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการที่ทำเรือเฟอร์รี่

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะดวกในการเข้าถึงท่าเรือเฟอร์รี่		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณท่าเรือเฟอร์รี่	/	
3. ความสะอาดของท่าเรือเฟอร์รี่		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เก้าอี้ผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	/	
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	/	
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่ทำเรือเฟอร์รี่		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/





รูปที่ 4.1-28 แสดงปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน



รูปที่ 4.1-29 แสดงปัญหาการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

4.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่

จากการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่ พบว่า บนเรือมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เสื้อชูชีพ แพยาง เรือเล็ก อุปกรณ์ดับเพลิง รวมถึงมีระเบียบการจัดการที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามลักษณะการให้ข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐาน อาทิ บางป้ายมีลักษณะเป็นป้ายชั่วคราว การให้ข้อมูลบางป้ายเป็นภาษาไทยอย่างเดียว บางป้ายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บางป้ายเป็นภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และมีลักษณะเก่า รวมถึงการติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด โดยเฉพาะป้ายแผนผังเรือ นอกจากนี้ยังขาดการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารเรือ เช่น การแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การแนะนำตำแหน่ง/จุดเก็บอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนตัว เป็นต้น ดังตารางที่ 4.1-12 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่

ตารางที่ 4.1-12 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ความสะอาดของเรือเฟอร์รี่		/
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเรือเฟอร์รี่		/
3. การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารเรือเฟอร์รี่	/	



รูปที่ 4.1-30 แสดงปัญหาการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารเรือเฟอร์รี่

4.2 ผลการสำรวจข้อมูลแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการตามวิธี Service Quality Gap ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานบริการ และ ผู้ใช้บริการ โดยผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานการบริการ การรับรู้ถึงความต้องการที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งจำเป็น ส่วนพนักงานบริการเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง จึงมีผลอย่างยิ่งต่อความพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนสุดท้ายคือตัวนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะความพอใจขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ ดังนั้นข้อมูลที่ใช้ในการสร้างแบบจำลองจะได้จากคนทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระบบขนส่งสาธารณะ พนักงานระบบขนส่งสาธารณะ และนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นข้อมูลปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งแสดงรายละเอียดไว้ในหัวข้อที่ 4.1 ส่วนการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานบริการแสดงดังต่อไปนี้

4.2.1 การสัมภาษณ์ผู้บริหารระบบขนส่งสาธารณะ

การสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานด้านการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย จะทำให้รู้ถึงการกำหนดนโยบายด้านมาตรฐานการบริการของหน่วยงานว่าสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากน้อยเพียงใด หน่วยงานมีกลไกการส่งต่อปัญหาการบริการที่เกิดกับพนักงานขึ้นสู่การรับรู้ของผู้บริหารอย่างไร และผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการรับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเพียงพหรือไม่ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารจะสรุปอยู่ในดัชนีส่วนที่ 1 (G1) และส่วนที่ 2 (G2) รายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานด้านการขนส่งสาธารณะของประเทศไทยมีดังนี้

1) เครื่องบิน

สถานที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระบบขนส่งทางอากาศให้บริการประกอบด้วย 3 สถานที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และสมุย จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลของการสำรวจชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเครื่องบินเป็นอันดับสองรองจากรถไฟ โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงที่สุดอันดับ 1, 2 และ 3 ของบริการที่ได้รับจากการโดยสารเครื่องบิน คือ การประชาสัมพันธ์ สถานีระบบขนส่ง และตัวยานพาหนะ ตามลำดับ ขณะที่ตารางเวลาการให้บริการเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม การที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟสูงกว่าเครื่องบินไม่ได้หมายความว่า การบริการของเครื่องบินต่ำกว่าการบริการของรถไฟ แต่หมายถึงช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกับบริการที่ได้รับจริงจากการโดยสารรถไฟน้อยกว่าของเครื่องบิน

สายการบินกรุงเทพ (Bangkok Airway) ได้ถูกคัดเลือกให้เป็นตัวแทนของระบบขนส่งสาธารณะทางอากาศของไทยในการศึกษาของโครงการ เนื่องจากการเป็นสายการบินเดียวที่มีท่าอากาศยานบนเกาะสมุย ซึ่งเป็นหนึ่งในสถานที่ที่มีการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเป็นสายการบินที่มีเส้นทางการบินครอบคลุมพื้นที่ศึกษาของโครงการทั้งหมด รายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสายการบินกรุงเทพฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1) การกำหนดมาตรฐานการบริการของสายการบินกรุงเทพ

สายการบินกรุงเทพให้ความสำคัญต่อการบริการผู้โดยสารอย่างมาก โดยบริษัทได้มีการเก็บรวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางเพื่อกำหนดมาตรการการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ตัวอย่างเช่น บริษัทจะมีการกำหนดรายการอาหารให้สอดคล้อง

กับสัญชาติของผู้โดยสารส่วนใหญ่ของเส้นทางนั้น โดยใช้ข้อมูลสถิติและการทำวิจัยในการกำหนด นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องจะถูกอบรมให้เข้าใจในวัฒนธรรมของผู้โดยสารแต่ละเชื้อชาติ โดยบริษัทได้มีหลักสูตรการอบรมการให้บริการผู้โดยสารที่มีความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมและต้องการการปฏิบัติเป็นพิเศษ เช่น หลักสูตร “How to handle difficult passengers” และ “Cross Culture”

ความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ได้เป็นข้อกำหนดพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนต้องสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกคนต้องผ่านการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ และต้องมีคะแนนการสอบ TOEIC ไม่น้อยกว่า 650 และเมื่อได้รับการบรรจุ บริษัทยังจัดให้มีการสอบภาษาอังกฤษทุกปี นอกจากนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องยังต้องเรียนรู้ภาษากายของผู้โดยสารในบางเชื้อชาติอีกด้วย

สายการบินกรุงเทพให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยพิจารณาได้จากการมีหลายช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร เช่น ทาง website และการรวบรวมข้อมูลของฝ่ายการตลาดของบริษัท ฯลฯ นอกจากนั้นบริษัทยังได้กำหนดให้พนักงานต้อนรับทำรายงานที่มีชื่อว่า “e-cabin report” ของทุกเที่ยวบิน โดยรายงานฉบับนี้จะสรุปปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละเที่ยวบิน และสาเหตุของปัญหา

บริษัทมีนโยบายในการลดช่องว่างระหว่างพนักงานต้อนรับกับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งช่องว่างนี้เป็นสาเหตุที่สำคัญของการกำหนดมาตรการบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยบริษัทได้สร้างช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับ ผู้ซึ่งรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ กับผู้บริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายช่องทางเหล่านี้ เช่น Wing-Mail Cabin-Through.net Pilot.net เป็นต้น

1.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ

สายการบินกรุงเทพให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ ในต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศยุโรป โดยสื่อที่มีการประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แม็กกาซีน ฯลฯ ส่วนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการภายในประเทศ สายการบินกรุงเทพได้ให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าการประชาสัมพันธ์นอกประเทศ โดยมีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ สื่อภายในรถไฟ เป็นต้น

2) รถไฟ

สถานที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรถไฟให้บริการประกอบด้วย 3 สถานที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และสมุย จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลของการสำรวจชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของรถไฟเป็นอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับทั้ง 4 รูปแบบการเดินทาง โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1, 2 และ 3 ของบริการที่ได้รับจากการโดยสารรถไฟ คือ ราคาโดยโดยสาร การประชาสัมพันธ์ และพนักงานบริการ ตามลำดับ ขณะที่ด้วยยานพาหนะ (ขบวนรถ) เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจต่ำที่สุด ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเหล่านี้สะท้อนถึงการให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการบริการของผู้กำหนดนโยบายของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) รายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของ รฟท. สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1) การกำหนดมาตรฐานการบริการของ รฟท.

ถึงแม้ว่า รฟท. ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มโดยไม่แยกแยะว่าเป็นไทยหรือต่างชาติ แต่องค์กรได้กำหนดมาตรฐานการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก เริ่มจากมาตรฐานการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานที่มีข้อสอบภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานทุกระดับ การจัดให้มีหลักสูตรสอนภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงขั้นสูง การมีโครงการ “Service Mind” ที่ให้ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำพนักงานบริการบนขบวนรถ นอกจากนี้ รฟท. ยังร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อเข้ามาเป็นผู้ทำการอบรมให้กับพนักงานของ รฟท. ได้เข้าใจถึงมารยาทการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นสากล รวมถึงให้ความรู้รอบตัวแก่พนักงานบริการเพื่อให้สามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างสมบูรณ์แบบ เช่น การให้ความรู้ถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยแก่พนักงาน เป็นต้น

รฟท. ได้ทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยการจ้างมหาวิทยาลัยของรัฐในการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นประจำทุกปีเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการบริการ หน่วยงานมีโครงสร้างในการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการนักท่องเที่ยวหลายช่องทาง นอกจากการนำข้อร้องเรียนต่างๆ ในเว็บไซต์มาพัฒนาการบริการ รฟท. ยังมีการจัดอบรมการให้บริการโดยอนุญาตให้พนักงานผู้เข้ารับการอบรมสามารถให้คำแนะนำการบริการได้ และข้อแนะนำต่างๆ เหล่านี้จะถูกส่งขึ้นสู่ผู้บริหารต่อไป และจากโครงการ Service Mind ที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถให้คะแนนความพึงพอใจแก่พนักงานบริการในขบวนรถได้ พนักงานบริการที่ได้รับคะแนนน้อยจะถูกฝ่ายบริหารตักเตือนเพื่อให้รู้ถึงปัญหาการบริการของตนเองในสายตาของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ในส่วนของเส้นทางการเดินทาง รฟท. ได้นำผลของการทำวิจัยของ ททท. ที่มีการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มาจัดเป็นเส้นทางให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ

จากการทำวิจัยเพื่อให้รู้ถึงความต้องการของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง จึงทำให้ รฟท. สามารถกำหนดมาตรฐานการบริการที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร่วมมือกับ ททท. ที่เป็นผู้เข้ามาอบรมมารยาทการบริการให้แก่พนักงานของ รฟท. และจัดเส้นทางเดินทางที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้การบริการที่ รฟท. จัดมอบให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ตรงกับความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวเหล่านี้คิดไว้

2.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ

รฟท. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเว็บไซต์ภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบจองตั๋วออนไลน์ นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ตั้งแต่การเดินทางยังไม่เกิดขึ้น ในเว็บไซต์มีการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงแต่การบริการเดินรถไฟเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีประชาสัมพันธ์ถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในประเทศไทยที่สามารถเดินทางได้ด้วยรถไฟ

นอกจากการพัฒนาประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแล้ว รฟท. ยังมีนโยบายยกระดับการประชาสัมพันธ์ที่ตัวสถานีรถไฟอีกด้วย โดยทุกสถานีรถไฟที่สำคัญจะมีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงป้ายแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในสถานีที่มีสองภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่สถานีที่สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ ททท. จะให้ความร่วมมือกับ รฟท. ในการเตรียมข้อมูลต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นภายในตัวสถานีเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวต่างชาติวางแผนการเดินทาง เช่น รายชื่อแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่ แผนที่การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น

จากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการของ รฟท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวเดินทางตั้งแต่ยังไม่ได้ออกจากประเทศของตนเอง รวมถึงระบบการจองตั๋วล่วงหน้า และการ

ประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษภายในตัวสถานีรถไฟ ทั้งข้อมูลบริการของ รถไฟฟ้า โดยตรง และข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเป้าหมายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การดำเนินการเช่นนี้ทำให้ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ของ รถไฟฟ้า เป็นอย่างมาก

3) รถโดยสาร

รถโดยสารเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีให้บริการในทั้งสี่สถานที่ที่มีการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากผลการสำรวจพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดของการใช้บริการรถโดยสารจากมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ ความปลอดภัย นอกจากนี้ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1, 2 และ 3 คือ ราคาค่าโดยสาร การประชาสัมพันธ์ และความปลอดภัย ตามลำดับ ขณะที่พนักงานบริการและพนักงานควบคุมยานพาหนะ เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจต่ำที่สุด รายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1) การกำหนดมาตรฐานการบริการของ บขส.

บขส. ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ให้บริการ (Operator) และผู้กำกับดูแล (Regulator) การให้บริการรถโดยสารภายในประเทศ ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการเดินรถเอกชนที่อยู่ภายใต้การดูแลของ บขส. มากกว่า 3,000 ราย จำนวนรถมากกว่า 7,000 คัน ทำให้การกำหนดมาตรฐานการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทำได้ลำบาก คุณภาพการบริการของรถโดยสารภายใต้การกำกับของ บขส. จึงมีมาตรฐานที่แตกต่างกันอย่างมาก โดยบริษัทขนาดใหญ่ อาทิ บริษัทนครชัยแอร์ และบริษัทสมบัติทัวร์ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทั้งต่อผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศ บริษัทเหล่านี้มีเว็บไซต์ที่เป็นภาษาอังกฤษ พร้อมบริการจองตั๋วล่วงหน้า นอกจากนี้ยังมีการเปิดรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมการบริการผ่านทางเว็บไซต์เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการบริการของตนเองให้ดียิ่งขึ้น พนักงานบริการของบริษัทเหล่านี้ส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากมีหลักสูตรอบรมให้กับพนักงาน ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กจะมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณที่จะใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของตนเอง นอกจากนี้ยังไม่ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร การดำเนินการของผู้ประกอบการเหล่านี้จะหวังเพียงผลตอบแทนในระยะสั้น ตัวอย่างเช่น ไม่ออกรถตรงตามเวลาที่ระบุไว้ถ้ามีผู้โดยสารจำนวนไม่มากพอ หรือจอดรอผู้โดยสารระหว่างทางเป็นเวลานาน ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทขนาดใหญ่ที่เดินรถตรงตามเวลาที่กำหนดโดยไม่คำนึงถึงจำนวนผู้โดยสาร เพราะมีมาตรฐานการบริการที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการซึ่งจะเป็นผลประโยชน์ในระยะยาวต่อบริษัท

สำหรับการบริการที่สถานีเดินรถ ปัจจุบันได้มีการพัฒนาป้ายแจ้งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษภายในสถานีเดินรถที่สำคัญ เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (หมอชิตใหม่) เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารของ บขส. ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยได้จัดหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานทุกระดับที่สอนโดยครูชาวอังกฤษ ข้อเสนอแนะการบริการจากพนักงานสามารถส่งต่อมายังผู้บริหารได้โดยผ่านลำดับการบังคับบัญชา สำหรับแผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการในอนาคต บขส. มีแผนจะจัดทำห้องพักรอขึ้นรถสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะ โดยในห้องจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือกับนักท่องเที่ยว และมีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นสำหรันักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ข้อมูลการเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้จะจัดให้มีป้ายอัจฉริยะเหมือนในท่าอากาศยานที่สามารถนำทางนักท่องเที่ยวต่างชาติไปสู่ชานชาลาโดยสาร

3.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของ บขส. ยังขาดเอกภาพ เนื่องจากการไม่มีการร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการในการจัดทำข้อมูลการบริการ แต่การประชาสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ เพราะผู้ประกอบการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ บขส. มีมาตรฐานการบริการที่แตกต่างกันอย่างมากระหว่างบริษัทขนาดใหญ่ที่มีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษเพื่อประชาสัมพันธ์การเดินทางของบริษัทตนเอง

4) เรือโดยสาร

เรือโดยสารสาธารณะที่ทำการสำรวจ ได้แก่ เรือเฟอร์รี่ที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพอใจสูงสุดสามประเด็นแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร การประชาสัมพันธ์ และตารางเวลาการให้บริการ ตามลำดับ ขณะที่ท่าเรือและความปลอดภัย เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพอใจต่ำที่สุด รายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัท ซีทราน เฟอร์รี่ จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1) การกำหนดมาตรฐานการบริการของเรือโดยสาร

ผู้บริหารของบริษัท ซีทราน เฟอร์รี่ จำกัด ผู้ให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟากระหว่างจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับเกาะสมุยเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ โดยบริษัทได้มีการจัดทำแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษทุกไตรมาส เพื่อรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนั้นยังมีช่องทางรับรู้ปัญหาผ่านทาง Call Center และ Facebook ของบริษัท โดยผู้บริหารมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ควรให้พนักงานเสนอแนะการให้บริการ เนื่องจากเป็นผู้ที่สัมผัสกับนักท่องเที่ยวโดยตรง และทางบริษัทยังมีการประชุมระหว่างผู้บริหารและพนักงานเพื่อรับรู้ถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ นอกจากนั้นทางบริษัทยังมีการอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากผู้บริหารเอกชน ทางโครงการได้เข้าสัมภาษณ์อธิบดีกรมเจ้าท่า ซึ่งได้ให้ข้อมูลถึงบทบาทของภาครัฐในการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือโดยสาร โดยรัฐจะกำหนดเฉพาะในส่วนของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทั้งหมด ทั้งในส่วนของตัวเองและท่าเรือ อย่างไรก็ตาม คุณภาพการให้บริการของท่าเรือจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของกรมฯ เนื่องจากเมื่อกรมเจ้าท่าสร้างท่าเรือแล้วเสร็จจะส่งมอบให้กรมธนารักษ์เป็นผู้ดูแล จากนั้นกรมธนารักษ์จะส่งมอบให้กับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลต่อไป ซึ่งโครงสร้างของการบริหารจัดการท่าเรือเช่นนี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพอใจต่อท่าเรือต่ำที่สุด

4.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ

บริษัท ซีทราน เฟอร์รี่ จำกัด ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติผ่านทาง Social Media เช่น Website และ Facebook ของบริษัท นอกจากนั้นทางผู้บริหารได้เห็นด้วยกับการทำสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ เป็นภาษาอังกฤษ

4.2.2 การสัมภาษณ์พนักงานระบบขนส่งสาธารณะ

ผลการสัมภาษณ์พนักงานบริการของระบบขนส่งสาธารณะได้สรุปไว้ในหัวข้อ 4.3 และ 4.4 โดยพนักงานบริการที่ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละรูปแบบจะมีตำแหน่งและหน้าที่ที่แตกต่างกัน ในแต่ละรูปแบบจะสัมภาษณ์พนักงานตั้งแต่ 15-30 คน โดยพนักงานขายตั๋วและพนักงานบริการภายในรถจะเป็นตัวแทนของพนักงานบริการของรถโดยสาร พนักงานขายตั๋วของสายการบินจะเป็นตัวแทนของพนักงานบริการของ

เครื่องบิน พนักงานขายตั๋วและตรวจตั๋ว รวมถึงพนักงานบริการภายในรถไฟจะเป็นตัวแทนของพนักงานบริการของรถไฟ และพนักงานขายตั๋วจะเป็นตัวแทนของพนักงานบริการของเรือโดยสาร

4.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมีทั้งหมด 5 ส่วน ส่วนที่หนึ่งและสอง (G1 และ G2) ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของระบบขนส่ง ส่วนที่สามและสี่ (G3 และ G4) ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานบริการของระบบขนส่ง ส่วนสุดท้าย (G5) ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ โครงสร้างของการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะได้แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะจากการบริหารจัดการบริการ (G1-G4) และคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะจากการบริการที่ส่งมอบ (G5)

4.3.1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะโดยแบบจำลอง Service Quality Gap

Service Quality Gap Model ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการออกเป็น 5 ส่วน โดยแต่ละส่วนจะมีดัชนีชี้วัดคุณภาพของปัจจัยดังกล่าว รายละเอียดของแต่ละดัชนีมีดังนี้

4.3.1.1 ดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

1) ดัชนีชี้วัดส่วนที่ 1 (G1)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าผู้กำหนดนโยบายการบริการมีความเข้าใจในความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่หนึ่งจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการทำวิจัย (G11): ผู้ให้บริการสามารถกำหนดนโยบายและแผนการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้จากการทำวิจัย ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ การตระหนักถึงความสำคัญของการทำวิจัย (G111) และการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง (G112)

- กลุ่มดัชนีด้านการสื่อสารกับพนักงาน (G12): พนักงานผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรงจะรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงรับรู้ความต้องการที่นักท่องเที่ยวต้องการ ดังนั้น ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นจะเป็นช่องทางที่ผู้บริหารจะได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนะการพัฒนาการบริการ (G121) และการจัดประชุมหรือสอบถามปัญหาการบริการจากพนักงานเป็นประจำ (G122)

2) ดัชนีชี้วัดส่วนที่ 2 (G2)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่ามาตรฐานการบริการที่ถูกกำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่สองจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการกำหนดมาตรฐานการบริการ (G21): เป็นการพิจารณาว่าผู้บริหารได้กำหนดมาตรฐานตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ เป้าหมายหลักของหน่วยงาน (G211) และการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ (G212)

- กลุ่มดัชนีด้านการจัดสรรทรัพยากร (G22): การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการต้องมีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ จัดงบประมาณเพื่อพัฒนาการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G221) พัฒนาความรู้ที่จำเป็นเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G222) ความสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกพนักงาน (G223) และจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นภาษาอังกฤษ (G224)

3) ดัชนีชี้วัดส่วนที่ 3 (G3)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าพนักงานบริการสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่สามจะแบ่งเป็น 4 กลุ่ม รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานของหน่วยงาน (G31): ความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 5 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐานของหน่วยงาน (G311) ความชัดเจนของหน้าที่และความรับผิดชอบ (G312) การฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ (G313) การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (G314) ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน (G315)

- กลุ่มดัชนีด้านความเหมาะสมของงาน (G32): ความเหมาะสมของงานกับความสามารถของตัวพนักงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 5 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความยินดีที่จะปฏิบัติงาน (G321) ความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับความรู้ความสามารถของพนักงาน (G322) ความมีหัวใจเป็นผู้ให้บริการ (G323) ความภูมิใจในตำแหน่งงาน (G324) และภาระงาน (G325)

- กลุ่มดัชนีด้านแรงจูงใจในการทำงาน (G33): งานที่มีแรงจูงใจในด้านต่างๆ จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ ผลงานจะมีคุณภาพ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ รายได้จากการทำงาน (G331) สวัสดิการ (G332) โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (G333) และความเป็นสุขกับงานที่ทำ (G334)

- กลุ่มดัชนีด้านการทำงานเป็นทีม (G34): ความสามารถในการทำงานเป็นทีมจะทำให้การบริการมีคุณภาพดี ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความร่วมมือในแผนงานเดียวกัน (G341) และความร่วมมือกับแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (G341)

4) ดัชนีชี้วัดส่วนที่ 4 (G4)

ดัชนีชี้วัดส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่า ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ตรงกับการบริการที่จัดมอบมากน้อยเพียงใด ดัชนีฯ ส่วนที่สี่มีเพียงกลุ่มเดียว รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการประชาสัมพันธ์ (G41): การประชาสัมพันธ์จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เกินจริงจะเป็นการสร้างความคาดหวังให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่เมื่อได้รับบริการจริงที่มีมาตรฐานต่ำกว่าที่คาดหวังจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้น ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ การรับรู้ถึงข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (G411) ความสอดคล้องของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์กับบริการที่สามารถส่งมอบได้จริง (G412) การจัดฝึกอบรมพนักงานให้สามารถปฏิบัติได้ตามที่ประชาสัมพันธ์ (G413) และความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ (G414)

5) ดัชนีชี้วัดส่วนที่ 5 (G5)

ดัชนีชี้วัดในส่วนที่ 5 จะได้จากการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ คุณภาพการบริการในส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับ การประชาสัมพันธ์ (G51) สถานีของระบบขนส่ง (G52) พนักงานขนส่ง (G53) ผู้ขับซี/ผู้ควบคุมยานพาหนะ (G54) ตัวยานพาหนะ (G55) ตารางการให้บริการของระบบขนส่ง (G56) ความเชื่อถือได้ของการบริการ (G57) ความปลอดภัย (G58) และราคาค่าโดยสาร (G59) รายละเอียดมีดังนี้

- กลุ่มดัชนีด้านการประชาสัมพันธ์ (G51): การประชาสัมพันธ์บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะแบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์บริการของไทยในต่างประเทศ และการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศ ในส่วนแรกมีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้วางแผนการเดินทางในประเทศไทยในขณะที่นักท่องเที่ยวยังอยู่ในประเทศของตนเอง ส่วนที่สองเป็นข้อมูลการบริการขนส่งที่ประชาสัมพันธ์ภายในประเทศไทย ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 6 ดัชนีย่อย ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลบริการของไทยในต่างประเทศและในประเทศไทย (G511 และ G514) ความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศและในประเทศไทย (G512 และ G515) และประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับในต่างประเทศและในประเทศไทย (G513 และ G516)

- กลุ่มดัชนีด้านสถานีระบบขนส่ง (G52): สถานีระบบขนส่งสาธารณะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 7 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวสถานี (G521) ป้ายนำทางภาษาอังกฤษเข้าสู่ตัวสถานี (G522) ความสะอาดของสถานี (G523) ความสะดวกในการเปลี่ยนระบบขนส่งที่สถานี (G524) ความสะดวกในการซื้อตั๋ว (G525) ป้ายนำทางภาษาอังกฤษในตัวสถานี (G526) และการมีศูนย์ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในสถานี (G527)

- กลุ่มดัชนีด้านพนักงานบริการ (G53): พนักงานบริการเป็นหัวใจของคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 6 ดัชนีย่อย ได้แก่ มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านต่างๆ (G531) ความชำนาญในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G532) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (G533) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ (G534) ความสุภาพและเป็นมิตร (G535) และความเต็มใจที่จะฟังคำตำหนิหรือความคิดเห็นในเชิงลบจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G536)

- กลุ่มดัชนีด้านพนักงานควบคุมยานพาหนะ (G54): ในส่วนของดัชนีกลุ่มนี้จะพิจารณาเฉพาะระบบขนส่งทางถนนเท่านั้น (ในบางกรณีอาจรวมระบบขนส่งทางน้ำด้วย) ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 6 ดัชนีย่อย ได้แก่ มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้านอื่นนอกเหนือจากการควบคุมยานพาหนะ (G541) ความคุ้นเคยกับเส้นทาง (G542) ความชำนาญในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G543) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (G544) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ (G545) และความสุภาพและเป็นมิตร (G546)

- กลุ่มดัชนีด้านยานพาหนะ (G55): ยานพาหนะจะมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่เพียงแต่ความสะดวกสบายเท่านั้น แต่ยังมีผลในประเด็นของความปลอดภัยที่เป็นส่วนสำคัญในการเดินทาง ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 8 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความสะอาดของยานพาหนะในภาพรวมทั้งภายนอกและภายใน (G551) มีจำนวนที่นั่งพอเหมาะกับจำนวนผู้โดยสาร (G552) ที่นั่งมีขนาดที่พอดี ไม่อึดอัด และสามารถนั่งได้อย่างสบาย (G553) ความสะอาดของเบาะนั่ง (G554) การมีอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น มีเข็มขัดนิรภัยให้ทุกที่นั่ง มีเสื้อชูชีพสำหรับผู้โดยสารทุกคน (สำหรับทางน้ำ) เป็นต้น

(G555) สภาพของยานพาหนะ (G556) ประสิทธิภาพของระบบปรับอากาศ (G557) มีที่ว่างสำหรับภาระอย่างเพียงพอ (G558)

- กลุ่มดัชนีด้านตารางเวลาการให้บริการ (G56): เวลาและความถี่ของการให้บริการ มีผลต่อความสะดวกสบายในการเดินทาง ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 2 ดัชนีย่อย ได้แก่ ความถี่ของการให้บริการ (G561) และเวลาที่ยานพาหนะเริ่มออกจากสถานี (G562)

- กลุ่มดัชนีด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57): การเข้าและออกจากสถานี รวมถึงการถึงจุดหมายตามตารางเวลาที่แจ้งไว้แก่ผู้โดยสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการเดินทางและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 3 ดัชนีย่อย ได้แก่ เวลาที่ยานพาหนะถึงสถานีปลายทาง (G571) เวลาที่ยานพาหนะออกจากสถานีต้นทาง (G572) และความรีบง่ายไม่ซับซ้อนของการใช้ระบบขนส่ง (G573)

- กลุ่มดัชนีด้านความปลอดภัย (G58): ประกอบด้วยความปลอดภัยในทุกขั้นตอนของการใช้ระบบขนส่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจมีความกังวล ดัชนีกลุ่มนี้สามารถแยกออกเป็น 4 ดัชนีย่อย ได้แก่ การควบคุมยานพาหนะโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ขับขี่ (G581) ความปลอดภัยจากการคุกคามของผู้โดยสารอื่นในยานพาหนะ (G582) ความปลอดภัยในการเข้าสู่ที่ตั้งของสถานี (G583) และความปลอดภัยขณะอยู่ในตัวสถานี (G584)

- กลุ่มดัชนีด้านราคาค่าโดยสาร (G59): การคิดราคาค่าโดยสารที่สูงเกินไป หรือคิดในอัตราที่แตกต่างกันระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศอาจมีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดัชนีกลุ่มนี้มีเพียงดัชนีเดียว ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G591)

4.3.1.2 การแปลความหมายของดัชนีชี้วัดคุณภาพ

1) ระดับคุณภาพการบริการ (Gi)

ค่าระดับคุณภาพของการบริการส่วนที่ i ได้จากการหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักของค่าพรรณษะคติเฉลี่ยของทุกกลุ่มดัชนีในส่วนนี้ ดังสูตรต่อไปนี้

$$Gi = \sum_{j=1}^J G_{ij} \cdot AW_{ij}$$

โดยที่ Gi = ระดับคุณภาพของการบริการส่วนที่ i

Gij = ค่าพรรณษะคติเฉลี่ยส่วนที่ i กลุ่มที่ j

AWij = ค่าความสำคัญเฉลี่ยส่วนที่ i กลุ่มที่ j

j = 1, 2, 3, ..., J

J = จำนวนกลุ่มดัชนีในส่วนที่ i

การประเมินระดับคุณภาพการบริการส่วนที่ i สามารถจำแนกได้โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

Gi = 0	หมายความว่า	การบริการอยู่ในระดับดีมาก
0.001 ≤ Gi ≤ 1.000	หมายความว่า	การบริการอยู่ในระดับดีถึงดีมาก
1.001 ≤ Gi ≤ 2.000	หมายความว่า	การบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี
2.001 ≤ Gi ≤ 3.000	หมายความว่า	การบริการอยู่ในระดับควรปรับปรุงถึงปานกลาง
3.001 ≤ Gi ≤ 4.000	หมายความว่า	การบริการอยู่ในระดับแย่มากถึงควรปรับปรุง

2) กลุ่มดัชนี (Gij)

กลุ่มดัชนีหรือค่าทรงสนะคติเฉลี่ยได้จากการนำค่าทรงสนะคติ (Gijk) มาหาค่าเฉลี่ยโดยสูตรต่อไปนี้

$$Gij = 5 - \sum_{k=1}^K \frac{G_{ijk}}{K}$$

โดยที่ Gijk = ดัชนีย่อยหรือค่าทรงสนะคติที่ได้จากการสัมภาษณ์

k = 1, 2, 3, ..., K

K = จำนวนดัชนีย่อยในกลุ่มดัชนี

Gij มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 4 ถ้า Gij = 0 หมายความว่า ส่วนที่ถูกประเมินนั้นมีคุณภาพดีมาก นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับการบริการ แต่ถ้า Gij = 4 หมายความว่า ส่วนที่ถูกประเมินนั้นควรได้รับการปรับปรุงอย่างยิ่ง เพราะสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับแตกต่างจากความคาดหวังโดยสิ้นเชิง

3) ดัชนีย่อย (Gijk)

ดัชนีย่อยหรือค่าทรงสนะคติได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ โดย Gijk มีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 5 ถ้า Gijk = 1 หมายความว่า ส่วนที่ถูกประเมินนั้นควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน แต่ถ้า Gijk = 5 หมายความว่า ส่วนที่ถูกประเมินนั้นมีคุณภาพดีมาก

4) ค่าความสำคัญเฉลี่ยของกลุ่มดัชนี (AWij)

ค่าความสำคัญเฉลี่ยของกลุ่มดัชนีได้จากการนำค่าความสำคัญของกลุ่มดัชนี (Wij) มาหาค่าเฉลี่ยโดยสูตรต่อไปนี้

$$AWij = \frac{W_{ij}}{\sum_{j=1}^J W_{ij}}$$

โดยที่ AWij = ค่าความสำคัญเฉลี่ยของกลุ่มดัชนี

Wij = ค่าความสำคัญของกลุ่มดัชนีที่ได้จากการสัมภาษณ์

AWij มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้า AWij = 0 หมายความว่า ดัชนีกลุ่มนี้ไม่มีความสำคัญโดยสิ้นเชิง แต่ถ้า AWij = 1 หมายความว่า ดัชนีกลุ่มนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง

5) ค่าความสำคัญของกลุ่มดัชนี (Wij)

ค่าความสำคัญของกลุ่มดัชนีได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ โดย Wij มีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 5 ถ้า Wij = 1 หมายความว่า ดัชนีกลุ่มนี้มีความสำคัญน้อยมากในทรงสนะคติของนักท่องเที่ยว แต่ถ้า Wij = 5 หมายความว่า ดัชนีกลุ่มนี้มีความสำคัญสูงมาก

4.3.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะจากการบริหารจัดการบริการ (G1-G4)

การบริหารจัดการของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งคุณภาพส่วนนี้สะท้อนผ่านดัชนีชี้วัดกลุ่มที่ 1 (G1) และสอง (G2) สำหรับผู้บริหาร และดัชนีชี้วัดกลุ่มที่ 3 (G3) ถึงสี่ (G4) สำหรับพนักงาน ผลการศึกษาแยกตามระบบขนส่งแสดงดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.2.1 รถโดยสาร

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะ ในรูปแบบของรถโดยสาร ได้มาจากข้อมูลการสัมภาษณ์รองผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารจัดการเดินรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ซึ่งเมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-1

ตารางที่ 4.3-1 คุณภาพการให้บริการของรถโดยสาร: การบริหารจัดการของผู้บริหาร

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของรถโดยสาร
G1- ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G11: การทำวิจัย	G111= 5	G11 = 1	AW11 = 0.5	G1 = 0.5
	G112 = 3			
G12: การสื่อสารกับพนักงาน	G121= 5	G12 = 0	AW12 = 0.5	
	G122 = 5			
G2- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G21: มาตรฐานการบริการ	G211= 5	G21 = 1	AW21 = 0.5	G2 = 1.5
	G212 = 3			
G22: การจัดสรรทรัพยากร	G221= 3	G22 = 2	AW22 = 0.5	
	G222 = 3			
	G223= 1			
	G224 = 5			

สำหรับดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G1) พบว่า ผู้บริหารของ บขส. ให้ความสำคัญต่อการทำวิจัยและการสื่อสารกับพนักงานในน้ำหนักเท่าๆ กัน และได้คะแนนในส่วนของความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (G1) ในระดับสูงมากถึง 0.5 ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารได้มีความพยายามดำเนินการเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า แต่เมื่อพิจารณาที่ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยว (G2) พบว่าผู้บริหารยังคงให้น้ำหนักของการกำหนดมาตรฐานการบริการและการจัดสรรทรัพยากรในระดับเท่าๆ กัน แต่คุณภาพในส่วนนี้ได้คะแนนในระดับที่ต่ำลงมา คือ 1.5 ซึ่งหมายความว่า ความสอดคล้องของมาตรฐานและความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการรถโดยสาร ได้มาจากข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงานขายตั๋วและพนักงานบริการภายในรถ โดยบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในภาพรวมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-2

ตารางที่ 4.3-2 คุณภาพการให้บริการของรถโดยสาร: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของรถโดยสาร
G3- ดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ				
G31: ความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงาน	G311= 4	G31= 0.95	AW31 = 0.26	G3 = 1.19
	G312 = 4.25			
	G313= 4			
	G314 = 3.88			
	G315 = 4.13			
G32: ความเหมาะสมของงาน	G321= 2.50	G32 = 1.30	AW32 = 0.26	
	G322 = 3.88			
	G323= 3.88			
	G324 = 4.25			
	G325 = 4.00			
G33: แรงจูงใจด้านการทำงาน	G331= 3.63	G33 = 1.53	AW33 = 0.24	
	G332 = 3.13			
	G333= 3.38			
	G334 = 3.75			
G34: การทำงานเป็นทีม	G341= 4.13	G34 = 1.00	AW34 = 0.24	
	G342 = 3.88			
G4- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบจริง				
G41: การประชาสัมพันธ์	G411 = 3.50	G41 = 1.28	AW41 = 1.00	G4 = 1.28
	G412 = 4.00			
	G413= 3.75			
	G414 = 3.63			

สำหรับดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.19) และเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการได้คะแนนในระดับดังกล่าว พบว่า พนักงานมีความเข้าใจถึงมาตรฐานของหน่วยงานเป็นอย่างดี แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะหลายสาเหตุ เช่น ระดับของรายได้ที่ได้รับ ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่เป็นสุขกับงานที่ทำ เป็นต้น ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบ พบว่าได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.28) เช่นเดียวกัน

4.3.2.2 รถไฟ

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบของรถไฟ ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ซึ่งเมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-3

ตารางที่ 4.3-3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟ: การบริหารจัดการของผู้บริหาร

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของรถไฟ
G1- ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G11: การทำวิจัย	G111= 3	G11 = 2	AW11 = 0.38	G1 = 0.76
	G112 = 3			
G12: การสื่อสารกับพนักงาน	G121= 5	G12 = 0	AW12 = 0.62	
	G122 = 5			
G2- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G21: มาตรฐานการบริการ	G211= 5	G21 = 0.5	AW21 = 0.5	G2 = 0.25
	G212 = 4			
G22: การจัดสรรทรัพยากร	G221= 5	G22 = 0	AW22 = 0.5	
	G222 = 5			
	G223= 5			
	G224 = 5			

สำหรับดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G1) พบว่า ผู้บริหารของ รฟท. ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกับพนักงานสูงกว่าการทำวิจัย และได้คะแนนในส่วนนี้ในระดับดีถึงดีมาก (G1=0.76) หมายความว่า ผู้บริหารได้มีความพยายามดำเนินการเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยว (G2) พบว่า ผู้บริหารของ รฟท. ได้กำหนดมาตรฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก (G2=0.25) และเมื่อศึกษาถึงสาเหตุ พบว่า รฟท. ได้มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นจำนวนมาก

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการรถไฟ ได้มาจากการสัมภาษณ์พนักงานขายตั๋วและพนักงานบริการภายในรถ โดยบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟโดยสารในภาพรวมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-4

ตารางที่ 4.3-4 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า
G3- ดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ				
G31: ความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงาน	G311= 3.5	G31= 1.24	AW31 = 0.24	G3 = 1.33
	G312 = 3.8			
	G313= 4.00			
	G314 = 4			
	G315 = 3.5			
G32: ความเหมาะสมของงาน	G321= 2.9	G32 = 1.52	AW32 = 0.25	
	G322 = 3.5			
	G323= 3.9			
	G324 = 3.9			
	G325 = 3.2			
G33: แรงจูงใจด้านการทำงาน	G331= 3.8	G33 = 1.13	AW33 = 0.26	
	G332 = 3.8			
	G333= 3.9			
	G334 = 4			
G34: การทำงานเป็นทีม	G341= 3.6	G34 = 1.45	AW34 = 0.25	
	G342 = 3.5			
G4- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบจริง				
G41: การประชาสัมพันธ์	G411 = 3.6	G41 = 1.4	AW41 = 1	G4 = 1.4
	G412 = 3.3			
	G413= 3.8			
	G414 = 3.7			

สำหรับดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.33) และเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการได้คะแนนในระดับดังกล่าว พบว่า พนักงานรถไฟฟ้ามีแรงจูงใจในการทำงานสูง แต่มีความเหมาะสมกับงานที่ต่ำลงมา ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบ พบว่าได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.40) เช่นเดียวกัน

4.3.2.3 เครื่องบิน

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบของเครื่องบิน ได้มาจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ซึ่งเมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-5

ตารางที่ 4.3-5 คุณภาพการให้บริการของเครื่องบิน: การบริหารจัดการของผู้บริหาร

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของเครื่องบิน
G1- ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G11: การทำวิจัย	G111= 5	G11 = 0	AW11 = 0.44	G1 = 0.0
	G112 = 5			
G12: การสื่อสารกับพนักงาน	G121= 5	G12 = 0	AW12 = 0.56	
	G122 = 5			
G2- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G21: มาตรฐานการบริการ	G211= 5	G21 = 0	AW21 = 0.5	G2 = 0.13
	G212 = 5			
G22: การจัดสรรทรัพยากร	G221= 5	G22 = 0.25	AW22 = 0.5	
	G222 = 4			
	G223= 5			
	G224 = 5			

สำหรับดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G1) พบว่า ผู้บริหารให้น้ำหนักต่อการสื่อสารกับพนักงานสูงกว่าการทำวิจัย อย่างไรก็ตาม ดัชนีส่วนนี้ได้รับคะแนนเต็ม (G1=0) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยว (G2) พบว่า ผู้บริหารสามารถกำหนดมาตรฐานได้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานการบริการเป็นอย่างยิ่ง (G21=0) อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการของเครื่องบิน ซึ่งได้มาจากข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงานขายตั๋วและพนักงานบริการภายในเครื่องบิน โดยบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเครื่องบินในภาพรวมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-6

ตารางที่ 4.3-6 คุณภาพการให้บริการของเครื่องบิน: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของเครื่องบิน
G3- ดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ				
G31: ความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงาน	G311= 4.1	G31= 0.94	AW31 = 0.24	G3 = 1.41
	G312 = 4.2			
	G313= 3.9			
	G314 = 4			
	G315 = 4.1			
G32: ความเหมาะสมของงาน	G321= 2.1	G32 = 1.46	AW32 = 0.25	
	G322 = 4			
	G323= 3.7			
	G324 = 4.2			
	G325 = 3.7			
G33: แรงจูงใจด้านการทำงาน	G331= 3.4	G33 = 1.98	AW33 = 0.25	
	G332 = 2.4			
	G333= 2.6			
	G334 = 3.7			
G34: การทำงานเป็นทีม	G341= 3.8	G34 = 1.25	AW34 = 0.26	
	G342 = 3.7			
G4- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบจริง				
G41: การประชาสัมพันธ์	G411 = 3.8	G41 = 1.05	AW41 = 1	G4 = 1.05
	G412 = 4.1			
	G413= 4.1			
	G414 = 3.8			

สำหรับดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.41) และเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการได้คะแนนในระดับดังกล่าว พบว่า พนักงานมีความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงานเป็นอย่างดี แต่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบ พบว่าได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.05) เช่นเดียวกัน

4.3.2.4 เรือโดยสาร

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบของเรือโดยสาร ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ซีทราน เฟอร์รี จำกัด ซึ่งเมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-7

ตารางที่ 4.3-7 คุณภาพการให้บริการของเรือโดยสาร: การบริหารจัดการของผู้บริหาร

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของเรือโดยสาร
G1- ดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G11: การทำวิจัย	G111= 4	G11 = 1.5	AW11 = 0.38	G1 = 0.88
	G112 = 3			
G12: การสื่อสารกับพนักงาน	G121= 5	G12 = 0.5	AW12 = 0.62	
	G122 = 4			
G2- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ				
G21: มาตรฐานการบริการ	G211= 5	G21 = 0.5	AW21 = 0.5	G2 = 0.5
	G212 = 4			
G22: การจัดสรรทรัพยากร	G221= 4	G22 = 0.5	AW22 = 0.5	
	G222 = 4			
	G223= 5			
	G224 = 5			

สำหรับดัชนีชี้วัดความเข้าใจของผู้บริหารต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G1) พบว่า ผู้บริหารให้น้ำหนักต่อการสื่อสารกับพนักงานสูงกว่าการทำวิจัย และได้รับคะแนนในดัชนีนี้อยู่ในระดับดีถึงดีมาก (G1=0.88) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยว (G2) พบว่า ผู้บริหารสามารถกำหนดมาตรฐานได้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานการบริการเป็นอย่างมาก (G21=0.5) อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการที่เป็นผลของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการของเรือโดยสาร ซึ่งได้มาจากข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงานขายตั๋ว โดยบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารในภาพรวมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อนำไปคำนวณเป็นตัวแปรของแบบจำลอง Service Quality Gap ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3-8

ตารางที่ 4.3-8 คุณภาพการให้บริการของเรือโดยสาร: การปฏิบัติงานของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่าความสำคัญเฉลี่ย	คุณภาพการบริการของเรือโดยสาร
G3- ดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ				
G31: ความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงาน	G311= 3.7	G31= 1.44	AW31 = 0.25	G3 = 1.58
	G312 = 4			
	G313= 3.3			
	G314 = 3.5			
	G315 =3.3			
G32: ความเหมาะสมของงาน	G321= 2	G32 = 1.82	AW32 = 0.24	
	G322 = 3.6			
	G323= 3.8			
	G324 = 3.8			
	G325 =2.7			
G33: แรงจูงใจด้านการทำงาน	G331= 3.2	G33 = 2	AW33 = 0.24	
	G332 = 2.8			
	G333= 2.9			
	G334 =3.1			
G34: การทำงานเป็นทีม	G341= 4.3	G34 = 1.1	AW34 = 0.28	
	G342 = 3.5			
G4- ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องระหว่างการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบจริง				
G41: การประชาสัมพันธ์	G411 = 3.7	G41 =1.23	AW41 = 1	G4 = 1.23
	G412 = 3.8			
	G413= 3.8			
	G414 = 3.8			

สำหรับดัชนีชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.58) และเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการได้คะแนนในระดับดังกล่าว พบว่า พนักงานมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมและมีความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงานเป็นอย่างดี แต่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ส่วนดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของการประชาสัมพันธ์กับบริการที่ส่งมอบ พบว่าได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางถึงดี (G3=1.23) เช่นเดียวกัน

4.3.3 คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะจากการบริการที่ส่งมอบ (G5)

ระดับคุณภาพการบริการส่วนที่ห้า (G5) ได้จากการสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อระบบขนส่งสาธารณะของไทยจำนวนทั้งสิ้น 1,250 คน โดยสถานที่สำรวจและประเภทของระบบขนส่งที่ทำการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.3-9

ตารางที่ 4.3-9 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถาม แยกตามสถานที่และระบบขนส่ง

สถานที่ สำรวจ	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถาม (คน)					
	รถโดยสาร	รถไฟ	เครื่องบิน	เรือ	รถตุ้	รวมทั้งหมด
กรุงเทพฯ	70	70	160	-	-	300
พัทยา	100	-	-	200	50	350
สมุย	70	80	40	110	-	300
เชียงใหม่	50	70	180	-	-	300
รวม ทั้งหมด	290	220	380	310	50	1,250

จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำของแต่ละระบบขนส่งถูกกำหนดโดยหลักการทางสถิติต่อไปนี้

$$n = \left[\frac{(z_{1-\frac{\alpha}{2}})\sigma}{E} \right]^2$$

โดยใช้ค่าความเชื่อมั่น $(1-\frac{\alpha}{2})$ ที่ร้อยละ 90 และค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (E) เท่ากับร้อยละ 15 ซึ่งเป็นการกำหนดตามที่ใช้ในงานวิจัยทั่วไป ส่วนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานได้จากการทำการทดสอบย่อยก่อนการลงพื้นที่สำรวจจริง (pretest) จากกลุ่มตัวอย่าง (focused group) ผลที่ได้คือ จำนวนแบบสอบถามที่เก็บ (n) ต้องไม่ต่ำกว่า 40 ตัวอย่างของแต่ละระบบขนส่งในแต่ละพื้นที่

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะในส่วนของการบริการที่ส่งมอบได้ถูกแยกออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะแยกตามสถานที่ และคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะแยกตามรูปแบบของระบบขนส่ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.3.1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะ แยกตามสถานที่

1) กรุงเทพฯ

ตารางที่ 4.3-10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในกรุงเทพฯ

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.23	G51=1.74	AW51=0.11	G5=1.75
		G512=3.12			
		G513=3.26			
	ในประเทศ	G514=3.27			
		G515=3.30			
		G516=3.37			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.19	G52=2.01	AW52=0.11	
		G522=2.94			
		G523=3.00			
		G524=3.01			
		G525=3.21			
		G526 =2.77			
		G527=2.81			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.30	G53=1.91	AW53=0.11	
		G532=2.99			
		G533=2.71			
		G534=2.99			
		G535=3.43			
		G536=3.10			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=3.09	G54=2.08	AW54=0.11	
		G542=2.94			
		G543=2.84			
		G544=2.54			
		G545=2.82			
		G546=3.31			

ตารางที่ 4.3-10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในกรุงเทพฯ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G55: ยานพาหนะ	G551=3.14	G55=1.90	AW55=0.11	G5=1.75
	G552=3.16			
	G553=3.19			
	G554=3.14			
	G555=3.13			
	G556=2.97			
	G557=3.03			
	G558=3.07			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.03	G56=1.96	AW56=0.11	
	G562=3.06			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.06	G57=1.92	AW57=0.11	
	G572=3.14			
	G573=3.03			
G58: ความปลอดภัย	G581=4.17	G58=0.82	AW58=0.12	
	G582=4.21			
	G583=4.16			
	G584=4.18			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.41	G59=1.59	AW59=0.11	

ที่มา: ที่ปรึกษา 2556

คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.75 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย ซึ่งมีค่าความสำคัญเฉลี่ยของกลุ่มดัชนี (AW58) สูงสุดเท่ากับ 0.12 ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.11 นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องความปลอดภัยยังได้รับคะแนนทัศนคติเฉลี่ยของกลุ่มดัชนี (G58) ดีที่สุดเท่ากับ 0.82 ซึ่งหมายความว่าความปลอดภัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการรถโดยสารเข้าสู่กรุงเทพฯ ใกล้เคียงกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับอย่างมาก

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสาร ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) ราคาค่าโดยสาร (G59) และการประชาสัมพันธ์ (G51) ตามลำดับ ประเด็นที่เป็นจุดอ่อนของคุณภาพการบริการของรถโดยสาร ได้แก่ สถานีรถโดยสาร (G52) และคนขับรถโดยสาร (G54) โดยทั้งสองประเด็นได้รับคะแนนทัศนคติเฉลี่ยของกลุ่มดัชนีต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.01 และ 2.08 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของสถานีที่เป็นข้อบกพร่อง พบว่า ป้ายภายในสถานีที่เป็นภาษาอังกฤษที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในสถานีได้รับคะแนนต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.3-11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าในกรุงเทพฯ

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.39	G51=1.54	AW51=0.12	G5=1.69
		G512=3.39			
		G513=3.39			
	ในประเทศ	G514=3.53			
		G515=3.51			
		G516=3.54			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.29	G52=1.78	AW52=0.12	
		G522=3.24			
		G523=3.30			
		G524=3.23			
		G525=3.41			
		G526 =3.14			
		G527=2.94			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.21	G53=1.64	AW53=0.12	
		G532=3.26			
		G533=3.30			
		G534=3.36			
		G535=3.50			
		G536=3.56			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=3.31	G55=1.95	AW55=0.13	
		G552=3.31			
		G553=3.21			
		G554=3.10			
		G555=3.10			
		G556=2.74			
		G557=2.70			
		G558=2.94			

ตารางที่ 4.3-11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าในกรุงเทพฯ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.16	G56=1.85	AW56=0.13	G5=1.69
	G562=3.14			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.17	G57=1.81	AW57=0.13	
	G572=3.19			
	G573=3.20			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.61	AW58=0.13	
	G582=3.30			
	G583=3.40			
	G584=3.47			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.69	G59=1.31	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.69 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/ตัวยานพาหนะ/ตารางเวลาการบริการ/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถไฟฟ้า ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) ซึ่งเป็นกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนดีที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยว (G51) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ตัวยานพาหนะ (G55) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพของตัวรถและที่วางสัมภาระไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4.3-12 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในกรุงเทพฯ

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G51: ประชา สัมพันธ์	ต่างประเทศ	G511=3.00	G51=1.82	AW51=0.13	G5=1.96
		G512=3.07			
		G513=3.06			
	ในประเทศ	G514=3.31			
		G515=3.35			
		G516=3.34			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.03	G52=1.96	AW52=0.12	
		G522=3.10			
		G523=3.13			
		G524=3.06			
		G525=3.09			
		G526 =2.97			
		G527=3.89			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.01	G53=1.97	AW53=0.13	
		G532=2.95			
		G533=3.05			
		G534=3.05			
		G535=3.10			
		G536=2.98			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=3.06	G55=2.00	AW55=0.12	
		G552=3.04			
		G553=3.04			
		G554=3.03			
		G555=2.99			
		G556=2.87			
		G557=2.89			
		G558=3.04			

ตารางที่ 4.3-12 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในกรุงเทพฯ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=2.86	G56=2.17	AW56=0.12	G5=1.96
	G562=2.80			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.95	G57=2.07	AW57=0.13	
	G572=2.93			
	G573=2.91			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.89	AW58=0.13	
	G582=3.02			
	G583=3.13			
	G584=3.16			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.23	G59=1.78	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของเครื่องบิน (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.96 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/ข้อมูลประชาสัมพันธ์/พนักงานบริการ/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยเครื่องบินสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) การประชาสัมพันธ์ (G51) และความปลอดภัย (G58) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ตารางเวลาการให้บริการ (G56)

2) พัทยา

ตารางที่ 4.3-13 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในพัทยา

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.00	G51=1.94	AW51=0.11	G5=2.02
		G512=3.02			
		G513=2.96			
	ในประเทศ	G514=3.17			
		G515=3.06			
		G516=3.14			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.13	G52=1.93	AW52=0.11	
		G522=2.97			
		G523=3.19			
		G524=3.05			
		G525=3.21			
		G526 =3.01			
		G527=3.02			
G53: พนักงานบริการ		G531=2.98	G53=2.13	AW53=0.11	
		G532=2.80			
		G533=2.78			
		G534=2.77			
		G535=3.02			
		G536=2.87			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=2.92	G54=2.10	AW54=0.11	
		G542=2.86			
		G543=2.90			
		G544=2.78			
		G545=2.96			
		G546=2.92			

ตารางที่ 4.3-13 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในพัทธา (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G55: ยานพาหนะ	G551=2.94	G55=2.15	AW55=0.12	G5=2.02
	G552=2.78			
	G553=2.88			
	G554=2.80			
	G555=2.75			
	G556=2.88			
	G557=2.79			
	G558=3.02			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.10	G56=1.98	AW56=0.11	
	G562=2.94			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.95	G57=2.10	AW57=0.11	
	G572=2.81			
	G573=2.92			
G58: ความปลอดภัย	G581=3.00	G58=1.99	AW58=0.11	
	G582=2.85			
	G583=3.11			
	G584=3.10			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.38	G59=1.62	AW59=0.11	

คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 2.02 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับควรปรับปรุงถึงปานกลาง โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ตัวรถโดยสาร (ยานพาหนะ) ซึ่งกลุ่มดัชนีนี้มีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW55) สูงสุดเท่ากับ 0.12 ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.11

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) สถานีรถโดยสาร (G52) และการประชาสัมพันธ์ (G51) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ตัวยานพาหนะ (G55) และพนักงานบริการ (G53) ในประเด็นของตัวยานพาหนะมีสาเหตุมาจากอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถ จำนวนผู้โดยสารภายในรถที่มีมากเกินไปจนอาจทำให้เกิดความรู้สึกแออัด และระบบปรับอากาศไม่เพียงพอ ส่วนประเด็นของพนักงานบริการมีสาเหตุมาจากความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.3-14 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือในพัทธา

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เรือ
G51: ประชา สัมพันธ์	ต่างประเทศ	G511=2.81	G51=2.11	AW51=0.12	G5=2.36
		G512=2.81			
		G513=2.86			
	ในประเทศ	G514=2.93			
		G515=2.89			
		G516=3.03			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=2.68	G52=2.33	AW52=0.12	
		G522=2.64			
		G523=2.74			
		G524=2.75			
		G525=2.73			
		G526 =2.57			
		G527=2.58			
G53: พนักงานบริการ		G531=2.55	G53=2.45	AW53=0.13	
		G532=2.46			
		G533=2.37			
		G534=2.65			
		G535=2.60			
		G536=2.50			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=2.77	G55=2.36	AW55=0.12	
		G552=2.78			
		G553=2.74			
		G554=2.78			
		G555=2.67			
		G556=2.48			
		G557=2.49			
		G558=2.42			

ตารางที่ 4.3-14 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือในพัทธา (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เรือ
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=2.53	G56=2.45	AW56=0.12	G5=2.36
	G562=2.56			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.70	G57=2.32	AW57=0.13	
	G572=2.66			
	G573=2.67			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=2.49	AW58=0.13	
	G582=2.53			
	G583=2.52			
	G584=2.49			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=2.67	G59=2.33	AW59=0.13	

คุณภาพการบริการของเรือ (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 2.36 ซึ่งหมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับควรปรับปรุงถึงปานกลาง โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/พนักงานบริการ/ราคาค่าโดยสาร/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AWij) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยเรือ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (G51) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) ตารางเวลาการให้บริการ (G56) และพนักงานบริการ (G53)

3) เชียงใหม่

ตารางที่ 4.3-15 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในเชียงใหม่

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.04	G51=1.96	AW51=0.11	G5=2.06
		G512=3.04			
		G513=2.92			
	ในประเทศ	G514=3.06			
		G515=3.04			
		G516=3.14			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=2.90	G52=2.13	AW52=0.11	
		G522=2.84			
		G523=2.78			
		G524=3.06			
		G525=3.12			
		G526 =2.62			
		G527=2.80			
G53: พนักงานบริการ		G531=2.98	G53=2.12	AW53=0.11	
		G532=2.73			
		G533=2.46			
		G534=2.83			
		G535=3.27			
		G536=3.04			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=2.81	G54=2.12	AW54=0.11	
		G542=3.00			
		G543=2.79			
		G544=2.33			
		G545=3.00			
		G546=3.38			

ตารางที่ 4.3-15 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในเชียงใหม่ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G55: ยานพาหนะ	G551=2.71	G55=2.19	AW55=0.11	G5=2.06
	G552=2.76			
	G553=2.90			
	G554=2.90			
	G555=3.04			
	G556=2.57			
	G557=2.57			
	G558=3.00			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=2.86	G56=2.16	AW56=0.11	
	G562=2.82			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.70	G57=2.22	AW57=0.12	
	G572=2.74			
	G573=2.89			
G58: ความปลอดภัย	G581=2.84	G58=2.00	AW58=0.12	
	G582=3.06			
	G583=3.06			
	G584=3.06			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.00	G59=2.00	AW59=0.10	

คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 2.06 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับควรปรับปรุงถึงปานกลาง โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย (AW58) และความเชื่อถือได้ของการบริการ (AW57) ซึ่งทั้งสองกลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AWij) สูงสุดเท่ากับ 0.12 (ทั้งสองกลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากับ 0.11 และ 0.10

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (G51) สถานีรถโดยสาร (G52) ความปลอดภัย (G58) และราคาค่าโดยสาร (G59) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ตัวรถโดยสาร (G55) สาเหตุหลักเนื่องจากสภาพของตัวรถ ระบบปรับอากาศ ความสะอาด และความแออัดภายในรถ

ตารางที่ 4.3-16 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในเชียงใหม่

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=2.89	G51=1.99	AW51=0.12	G5=2.26
		G512=2.89			
		G513=3.10			
	ในประเทศ	G514=3.09			
		G515=3.00			
		G516=3.11			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=2.86	G52=2.16	AW52=0.12	
		G522=2.81			
		G523=2.80			
		G524=2.83			
		G525=2.97			
		G526 =2.69			
		G527=2.91			
G53: พนักงานบริการ		G531=2.83	G53=2.16	AW53=0.13	
		G532=2.80			
		G533=2.74			
		G534=2.78			
		G535=3.10			
		G536=2.81			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=2.50	G55=2.43	AW55=0.12	
		G552=2.64			
		G553=2.64			
		G554=2.57			
		G555=2.54			
		G556=2.40			
		G557=2.47			
		G558=2.79			

ตารางที่ 4.3-16 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในเชียงใหม่ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=2.64	G56=2.31	AW56=0.13	G5=2.26
	G562=2.73			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.17	G57=2.64	AW57=0.13	
	G572=2.34			
	G573=2.56			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=2.16	AW58=0.13	
	G582=2.79			
	G583=2.87			
	G584=2.87			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=2.94	G59=2.06	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของรถไฟ (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 2.26 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับควรปรับปรุงถึงปานกลาง โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/พนักงานบริการ/ตารางเวลาการให้บริการ/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AWij) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถไฟ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (G51) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57) สาเหตุหลักเนื่องจากการถึงสถานีปลายทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 4.3-17 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในเชียงใหม่

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.07	G51=1.80	AW51=0.12	G5=1.89
		G512=3.12			
		G513=3.16			
	ในประเทศ	G514=3.28			
		G515=3.21			
		G516=3.39			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.15	G52=1.92	AW52=0.12	
		G522=3.08			
		G523=3.09			
		G524=3.15			
		G525=3.12			
		G526 =2.97			
		G527=2.99			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.08	G53=1.94	AW53=0.12	
		G532=2.90			
		G533=2.92			
		G534=3.08			
		G535=3.29			
		G536=3.07			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=3.21	G55=1.92	AW55=0.13	
		G552=3.19			
		G553=3.27			
		G554=3.27			
		G555=3.12			
		G556=2.75			
		G557=2.73			
		G558=3.07			

ตารางที่ 4.3-17 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในเชียงใหม่ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.03	G56=1.95	AW56=0.13	G5=1.89
	G562=3.08			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.03	G57=1.96	AW57=0.13	
	G572=3.04			
	G573=3.06			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.82	AW58=0.13	
	G582=3.07			
	G583=3.20			
	G584=3.26			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.25	G59=1.75	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของเครื่องบิน (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.89 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/ตัวเครื่องบิน/ตารางเวลาการให้บริการ/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยเครื่องบินสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) การประชาสัมพันธ์ (G51) และความปลอดภัย (G58) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57) สาเหตุหลักเนื่องจากการออกจากท่าอากาศยานต้นทางและการเข้าถึงท่าอากาศยานปลายทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา

4) เกาะสมุย

ตารางที่ 4.3-18 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในเกาะสมุย

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=2.91	G51=1.92	AW51=0.1	G5=1.87
		G512=3.01			
		G513=3.07			
	ในประเทศ	G514=3.07			
		G515=3.19			
		G516=3.23			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=2.99	G52=1.89	AW52=0.1	
		G522=2.96			
		G523=3.24			
		G524=3.00			
		G525=3.23			
		G526 =3.10			
G53: พนักงานบริการ		G527=3.26	G53=1.98	AW53=0.11	
		G531=2.99			
		G532=3.06			
		G533=2.94			
		G534=3.04			
		G535=2.99			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G536=3.13	G54=1.93	AW54=0.12	
		G541=3.03			
		G542=3.13			
		G543=3.07			
		G544=3.06			
		G545=3.10			
		G546=3.04			

ตารางที่ 4.3-18 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสารในเกาะสมุย (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G55: ยานพาหนะ	G551=3.10	G55=1.86	AW55=0.11	G5=1.87
	G552=3.30			
	G553=3.26			
	G554=3.24			
	G555=3.26			
	G556=2.79			
	G557=2.93			
	G558=3.21			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.11	G56=1.88	AW56=0.11	
	G562=3.13			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.13	G57=1.83	AW57=0.12	
	G572=3.17			
	G573=3.21			
G58: ความปลอดภัย	G581=3.14	G58=1.74	AW58=0.12	
	G582=3.19			
	G583=3.34			
	G584=3.36			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.21	G59=1.79	AW59=0.11	

คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.87 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ พนักงานขับรถ/ความปลอดภัย/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสามกลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.12 (ทั้งสามกลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากับ 0.11 และ 0.10

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) ราคาค่าโดยสาร (G59) และการเชื่อถือได้ของการบริการ (G57) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานบริการ (G53) สาเหตุหลักเนื่องจากความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน

ตารางที่ 4.3-19 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในเกาะสมุย

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.64	G51=1.44	AW51=0.14	G5=1.58
		G512=3.44			
		G513=3.56			
	ในประเทศ	G514=3.66			
		G515=3.49			
		G516=3.56			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.66	G52=1.63	AW52=0.12	
		G522=3.03			
		G523=3.60			
		G524=3.20			
		G525=3.44			
		G526 =3.16			
		G527=3.49			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.46	G53=1.68	AW53=0.13	
		G532=3.06			
		G533=3.31			
		G534=3.15			
		G535=3.58			
		G536=3.38			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=3.55	G55=1.71	AW55=0.12	
		G552=3.41			
		G553=3.20			
		G554=3.21			
		G555=3.16			
		G556=3.46			
		G557=2.95			
		G558=3.41			

ตารางที่ 4.3-19 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟในเกาะสมุย (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.58	G56=1.62	AW56=0.12	G5=1.58
	G562=3.19			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.58	G57=1.65	AW57=0.13	
	G572=3.14			
	G573=3.35			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.68	AW58=0.12	
	G582=3.13			
	G583=3.51			
	G584=3.33			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.70	G59=1.30	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของรถไฟ (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.58 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ (AW51) ซึ่งกลุ่มดัชนีนี้มีค่าความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 0.14

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) การประชาสัมพันธ์ (G51) และตารางเวลาการให้บริการ (G56) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ยานพาหนะ (G55) สาเหตุหลักเนื่องจากระบบปรับอากาศ

ตารางที่ 4.3-20 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในเกาะสมุย

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.03	G51=1.97	AW51=0.12	G5=1.86
		G512=2.93			
		G513=3.08			
	ในประเทศ	G514=2.98			
		G515=3.10			
		G516=3.08			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.18	G52=1.83	AW52=0.12	
		G522=3.18			
		G523=3.18			
		G524=3.18			
		G525=3.18			
		G526 =3.18			
		G527=3.18			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.28	G53=1.82	AW53=0.13	
		G532=3.05			
		G533=3.00			
		G534=3.20			
		G535=3.28			
		G536=3.30			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=3.35	G55=1.74	AW55=0.13	
		G552=3.35			
		G553=3.25			
		G554=3.28			
		G555=3.25			
		G556=3.18			
		G557=3.15			
		G558=3.25			

ตารางที่ 4.3-20 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบินในเกาะสมุย (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.15 G562=3.13	G56=1.86	AW56=0.13	G5=1.86
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.98 G572=3.00 G573=3.03	G57=2.00	AW57=0.12	
G58: ความปลอดภัย	G581=na G582=3.33 G583=3.30 G584=3.18	G58=1.73	AW58=0.12	
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.10	G59=1.90	AW59=0.13	

คุณภาพการบริการของเครื่องบิน (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.86 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ตัวเครื่องบิน/พนักงานบริการ/ตารางเวลาการให้บริการ/และราคาค่าโดยสาร ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) ตัวเครื่องบิน (G55) และพนักงานบริการ (G53) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57) สาเหตุหลักเนื่องจากการถึงท่าอากาศยานปลายทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 4.3-21 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือในเกาะสมุย

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เรือ
G51: ประชา สัมพันธ์	ต่างประเทศ	G511=3.29	G51=1.74	AW51=0.13	G5=1.81
		G512=3.16			
		G513=3.21			
	ในประเทศ	G514=3.38			
		G515=3.30			
		G516=3.22			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.38	G52=1.89	AW52=0.12	
		G522=3.05			
		G523=3.10			
		G524=2.98			
		G525=3.16			
		G526 =3.01			
		G527=3.11			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.31	G53=1.86	AW53=0.12	
		G532=3.10			
		G533=3.05			
		G534=2.99			
		G535=3.24			
		G536=3.15			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			
G55: ยานพาหนะ		G551=3.20	G55=1.88	AW55=0.13	
		G552=3.13			
		G553=3.15			
		G554=3.10			
		G555=3.13			
		G556=3.16			
		G557=3.01			
		G558=3.08			

ตารางที่ 4.3-21 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือในเกาะสมุย (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เรือ
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.34	G56=1.80	AW56=0.12	G5=1.81
	G562=3.06			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.25	G57=1.88	AW57=0.13	
	G572=3.03			
	G573=3.09			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.89	AW58=0.13	
	G582=3.06			
	G583=3.19			
	G584=3.08			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.43	G59=1.57	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของเรือ (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.81 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่า เป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ตัวเครื่องบิน/การประชาสัมพันธ์/ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ/และความ ปลอดภัย ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AWij) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนน ความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยเรือสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) ความปลอดภัย (G58) การประชาสัมพันธ์ (G51) และตารางเวลาการบริการ (G56) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) และท่าอากาศยาน (G52) โดยประเด็น สุดท้ายมีสาเหตุหลักมาจากการขาดระบบการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ ที่ดีที่ท่าอากาศยาน

4.3.3.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะแยกตามรูปแบบ

1) รถโดยสาร

ตารางที่ 4.3-22 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสาร

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.09	G51=1.85	AW51=0.11	G5=1.94
		G512=3.10			
		G513=3.10			
	ในประเทศ	G514=3.21			
		G515=3.20			
		G516=3.27			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.10	G52=1.94	AW52=0.11	
		G522=2.97			
		G523=3.12			
		G524=3.07			
		G525=3.23			
		G526 =2.94			
		G527=3.02			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.11	G53=1.98	AW53=0.11	
		G532=2.95			
		G533=2.82			
		G534=2.95			
		G535=3.22			
		G536=3.07			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=3.04	G54=1.97	AW54=0.11	
		G542=3.04			
		G543=2.97			
		G544=2.78			
		G545=3.04			
		G546=3.19			

ตารางที่ 4.3-22 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของรถ โดยสาร
G55: ยานพาหนะ	G551=3.05	G55=1.97	AW55=0.11	G5=1.94
	G552=3.05			
	G553=3.10			
	G554=3.06			
	G555=3.07			
	G556=2.88			
	G557=2.90			
	G558=3.13			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.06	G56=1.97	AW56=0.11	
	G562=3.01			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.02	G57=2.03	AW57=0.11	
	G572=3.02			
	G573=3.07			
G58: ความปลอดภัย	G581=3.04	G58=1.99	AW58=0.12	
	G582=3.05			
	G583=3.16			
	G584=3.18			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.29	G59=1.71	AW59=0.11	

คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.94 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย ซึ่งกลุ่มดัชนีนี้มีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW58) สูงสุดเท่ากับ 0.12 ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.11

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) การประชาสัมพันธ์ (G51) และตัวสถานี (G52) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการบริการ (G57) ความปลอดภัย (G58) และพนักงานขับรถ (G54) ประเด็นแรกมีสาเหตุมาจากการออกจากสถานีต้นทางและการถึงสถานีปลายทางไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ประเด็นเรื่องความปลอดภัยมีสาเหตุมาจากพนักงานขับที่ขับรถอย่างไม่ปลอดภัย ประเด็นสุดท้ายมีสาเหตุมาจากความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2) รถไฟ

ตารางที่ 4.3-23 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟ

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.32	G51=1.65	AW51=0.13	G5=1.85
		G512=3.25			
		G513=3.36			
	ในประเทศ	G514=3.44			
		G515=3.34			
		G516=3.41			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.29	G52=1.86	AW52=0.12	
		G522=2.94			
		G523=3.25			
		G524=3.09			
		G525=3.28			
		G526 =3.00			
		G527=3.13			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.18	G53=1.82	AW53=0.13	
		G532=3.04			
		G533=3.13			
		G534=3.10			
		G535=3.40			
		G536=3.26			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			

ตารางที่ 4.3-23 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถไฟ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถไฟ
G55: ยานพาหนะ	G551=3.14	G55=2.01	AW55=0.12	G5=1.85
	G552=3.14			
	G553=3.03			
	G554=2.97			
	G555=2.95			
	G556=2.90			
	G557=2.72			
	G558=3.06			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.15	G56=1.91	AW56=0.12	
	G562=3.03			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.00	G57=2.02	AW57=0.13	
	G572=2.90			
	G573=3.05			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.97	AW58=0.13	
	G582=3.07			
	G583=3.27			
	G584=3.23			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.45	G59=1.55	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของรถไฟ (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.85 ซึ่งหมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/พนักงานบริการ/การประชาสัมพันธ์/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถไฟสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) การประชาสัมพันธ์ (G51) และพนักงานบริการ (G53) ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57) ตัวยานพาหนะ (G55) และความปลอดภัย (G58) ตามลำดับ โดยในส่วนของตัวรถไฟ (ยานพาหนะ) ปัญหาหลักมาจากความสะดวกของที่นั่ง อุปกรณ์ความปลอดภัยของผู้โดยสาร สภาพของตัวรถ และระบบปรับอากาศ ในส่วนของความเชื่อถือได้ของการให้บริการปัญหาหลักมาจากการออกรถจากสถานีต้นทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา

3) เรือ

ตารางที่ 4.3-24 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือ

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เรือ
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=2.98	G51=1.99	AW51=0.12	G5=2.19
		G512=2.94			
		G513=2.98			
	ในประเทศ	G514=3.08			
		G515=3.02			
		G516=3.08			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=2.93	G52=2.18	AW52=0.12	
		G522=2.78			
		G523=2.86			
		G524=2.83			
		G525=2.88			
		G526 =2.73			
		G527=2.76			
G53: พนักงานบริการ		G531=2.81	G53=2.27	AW53=0.13	
		G532=2.67			
		G533=2.60			
		G534=2.76			
		G535=2.81			
		G536=2.72			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			

ตารางที่ 4.3-24 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเรือ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เรือ
G55: ยานพาหนะ	G551=2.92	G55=2.25	AW55=0.12	G5=2.19
	G552=2.90			
	G553=2.88			
	G554=2.89			
	G555=2.83			
	G556=2.72			
	G557=2.25			
	G558=2.65			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=2.77	G56=2.27	AW56=0.12	
	G562=2.69			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.88	G57=2.18	AW57=0.13	
	G572=2.78			
	G573=2.81			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=2.3	AW58=0.13	
	G582=2.69			
	G583=2.74			
	G584=2.68			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=2.91	G59=2.09	AW59=0.13	

คุณภาพการบริการของเรือ (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 2.19 หมายความว่า การบริการอยู่ในระดับควรปรับปรุงถึงปานกลาง โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/พนักงานบริการ/ราคาค่าโดยสาร/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยเรือสามอันดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (G51) ราคาค่าโดยสาร (G59) และท่าเรือ (G52) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) พนักงานบริการ (G53) และตารางเวลาการบริการ (G56) โดยความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นปัญหาหลักของดัชนีกลุ่มพนักงานบริการ ส่วนการออกจากท่าเป็นปัญหาหลักของตารางเวลาการบริการ

4) เครื่องบิน

ตารางที่ 4.3-25 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบิน

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511=3.15	G51=1.74	AW51=0.12	G5=1.90
		G512=3.21			
		G513=3.24			
	ในประเทศ	G514=3.29			
		G515=3.29			
		G516=3.36			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.17	G52=1.86	AW52=0.12	
		G522=3.16			
		G523=3.18			
		G524=3.17			
		G525=3.18			
		G526 =3.07			
		G527=3.05			
G53: พนักงานบริการ		G531=3.03	G53=1.92	AW53=0.13	
		G532=2.89			
		G533=2.94			
		G534=3.04			
		G535=3.17			
		G536=3.02			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=na	G54=na	AW54=na	
		G542=na			
		G543=na			
		G544=na			
		G545=na			
		G546=na			

ตารางที่ 4.3-25 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของเครื่องบิน (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ เครื่องบิน
G55: ยานพาหนะ	G551=3.11	G55=1.87	AW55=0.12	G5=1.90
	G552=3.10			
	G553=3.12			
	G554=3.11			
	G555=3.03			
	G556=2.81			
	G557=2.80			
	G558=3.04			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=2.92	G56=2.07	AW56=0.13	
	G562=2.94			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=2.94	G57=1.93	AW57=0.13	
	G572=2.95			
	G573=2.96			
G58: ความปลอดภัย	G581=na	G58=1.88	AW58=0.13	
	G582=3.03			
	G583=3.15			
	G584=3.18			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.17	G59=1.88	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของเครื่องบิน (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 1.90 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัย/พนักงานบริการ/ตารางเวลาการให้บริการ/และความเชื่อถือได้ของการบริการ ซึ่งทั้งสี่กลุ่มดัชนีมีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW_{ij}) สูงสุดเท่ากับ 0.13 (ทั้งสี่กลุ่มดัชนีได้รับคะแนนความสำคัญเท่ากัน) ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.12

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยเครื่องบินสามอันดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (G51) ท่าอากาศยาน (G52) และตัวเครื่องบิน (G55) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ตารางเวลาการให้บริการ (G56) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57) และพนักงานบริการ (G53)

5) รถตู้

ตารางที่ 4.3-26 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถตู้

กลุ่มดัชนี		คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถตู้
G51: ประชา สัมพันธ์ฯ	ต่างประเทศ	G511= na	G51=1.95	AW51=0.10	G5=2.04
		G512=na			
		G513=na			
	ในประเทศ	G514=2.95			
		G515=3.03			
		G516=3.14			
G52: สถานีระบบขนส่ง		G521=3.13	G52=2.11	AW52=0.11	
		G522=2.89			
		G523=2.69			
		G524=3.05			
		G525=2.91			
		G526 =2.81			
		G527=2.78			
G53: พนักงานบริการ		G531=2.80	G53=2.21	AW53=0.12	
		G532=2.62			
		G533=2.52			
		G534=2.67			
		G535=3.08			
		G536=3.04			
G54: พนักงานควบคุมยานพาหนะ		G541=2.80	G54=2.02	AW54=0.11	
		G542=3.03			
		G543=2.99			
		G544=2.93			
		G545=3.06			
		G546=3.09			

ตารางที่ 4.3-26 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถตู้ (ต่อ)

กลุ่มดัชนี	คะแนนดัชนี	คะแนนเฉลี่ย	ค่า ความสำคัญ เฉลี่ย	คุณภาพการ บริการของ รถตู้
G55: ยานพาหนะ	G551=3.02	G55=2.19	AW55=0.11	G5=2.04
	G552=2.78			
	G553=2.32			
	G554=3.00			
	G555=2.85			
	G556=3.06			
	G557=2.97			
	G558=2.46			
G56: ตารางเวลาการให้บริการ	G561=3.09	G56=1.98	AW56=0.11	
	G562=2.94			
G57: ความเชื่อถือได้ของการ ให้บริการ	G571=3.11	G57=1.95	AW57=0.11	
	G572=2.97			
	G573=3.08			
G58: ความปลอดภัย	G581=2.05	G58=2.31	AW58=0.11	
	G582=2.96			
	G583=2.84			
	G584=2.92			
G59: ราคาค่าโดยสาร	G591=3.38	G59=1.62	AW59=0.12	

คุณภาพการบริการของรถโดยสาร (G5) ในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 2.04 หมายความว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยกลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่า เป็นเรื่องสำคัญที่สุด คือ ตัวรถโดยสาร (ยานพาหนะ) ซึ่งกลุ่มดัชนีนี้มีค่าความสำคัญเฉลี่ย (AW55) สูงสุดเท่ากับ 0.12 ขณะที่กลุ่มดัชนีที่เหลือมีความสำคัญเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด คือ 0.11

กลุ่มดัชนีที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารสามอันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร (G59) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (G57) และการประชาสัมพันธ์ (G51) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มดัชนีที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย (G58) พนักงานบริการ (G53) และตัวยานพาหนะ (G55) ตามลำดับ ประเด็นปัญหาแรกมีสาเหตุมาจากพนักงานขับชื้อขับรถไม่ปลอดภัย ประเด็นปัญหาที่สองมีสาเหตุมาจากความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและทักษะในการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้า ประเด็นสุดท้ายมีสาเหตุมาจากที่นั่งมีขนาดเล็กและพื้นที่ในการวางสัมภาระไม่เพียงพอ

4.4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติและการวิเคราะห์ SWOT

ระบบขนส่งสาธารณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงสุดถึงต่ำสุด ได้แก่ รถไฟ เครื่องบิน รถโดยสาร รถตู้ และเรือ ตามลำดับ ความพึงพอใจดังกล่าวถูกวัดโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว กับบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง จากสมมติฐานนี้สามารถตีความได้ว่า การที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกพึงพอใจรถไฟมากกว่าเครื่องบิน ไม่ได้หมายความว่า การบริการของเครื่องบินมีมาตรฐานการบริการต่ำกว่ามาตรฐานการบริการของรถไฟ แต่หมายความว่า นักท่องเที่ยวได้รับบริการจากรถไฟใกล้เคียงกับที่คาดหวังว่าจะได้รับ แต่นักท่องเที่ยวอาจคาดหวังที่จะได้รับบริการจากเครื่องบินไว้ในระดับสูง ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง นักท่องเที่ยวจึงรู้สึกกว่ารถไฟให้ความพึงพอใจสูงกว่าเครื่องบิน สาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันจากการใช้บริการระบบขนส่งทั้งห้า สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

4.4.1 รถโดยสาร

1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถโดยสารในภาพรวมเป็นอันดับที่ 3 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.94 เป็นรองรถไฟและเครื่องบิน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 และ 1.90 ตามลำดับ รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่แสดงในตารางที่ 4.4-1

ตารางที่ 4.4-1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.94			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.75	2.02	2.06	1.87
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ความปลอดภัย 2.ราคาค่าโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์	1.ราคาค่าโดยสาร 2.สถานีรถโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์	1.การประชาสัมพันธ์ 2.สถานีรถโดยสาร 3.ราคาค่าโดยสาร	1.ความปลอดภัย 2.ราคาค่าโดยสาร 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.สถานีรถโดยสาร 2.คนขับรถโดยสาร 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.ตัวยานพาหนะ 2.พนักงานบริการ 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตัวยานพาหนะ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.พนักงานบริการ 2.คนขับรถโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์

รถโดยสารที่เข้าสู่กรุงเทพฯ และเกาะสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่รถโดยสารที่เข้าสู่พัทยาและเชียงใหม่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ตัวยานพาหนะ คนขับรถโดยสาร พนักงานบริการ และตารางเวลาการให้บริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการของรถโดยสารในส่วนของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารต้องการรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว ทั้งจากการทำวิจัยและจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงกับพนักงาน โดยได้รับคะแนนในส่วนของ “ความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ” สูงมาก ($G1=0.5$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก แต่ในส่วนของความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลับได้คะแนนน้อยลงมา ($G2=1.5$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น

ขณะที่คุณภาพการบริการของรถโดยสารในส่วนของพนักงานบริการ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น โดยพนักงานของรถโดยสารมีความเข้าใจในมาตรฐานของหน่วยงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับความสามารถยังไม่สอดคล้องกันเท่าที่ควร

จากเหตุผลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการของรถโดยสารสามารถพัฒนาขึ้นได้ โดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานบริการที่ผู้บริหารเป็นฝ่ายกำหนด กับความต้องการที่เกิดจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3) SWOT Analysis

ตารางที่ 4.4-2 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถโดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถให้บริการใกล้เคียงรูปแบบ Door-to-Door ที่สุด -เป็นระบบขนส่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ -สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ ได้อย่างสะดวก -มีโครงข่ายเส้นทางที่สมบูรณ์ เชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญทั้งหมด -รัฐช่วยเหลือเรื่องต้นทุนการดำเนินการ เนื่องจากมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ถ้าค่าบริการสูง	-ความปลอดภัยของการเดินทาง -การควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนมาก -ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม -ใช้พลังงานที่มีอยู่จำกัด เช่น น้ำมัน ก๊าซ ฯลฯ -ไม่สามารถกำหนดเวลาของการเดินทางได้ -ไม่สามารถขึ้นราคาได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น -ผู้ประกอบการขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนา
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-การพัฒนาทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศมักใช้การขนส่งทางบก เช่น รถโดยสาร เป็นตัวนำการพัฒนา -การพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งเหล่านั้นด้วย -การพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งกิจกรรมเหล่านั้นด้วย	-ค่าบริการขึ้นอยู่กับราคาพลังงานโลก -รัฐส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งอื่น เช่น รถไฟ -การขยายตัวของรถตู้ ทั้งที่ถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย -การเพิ่มขึ้นของรถยนต์ส่วนตัว ทำให้การเดินทางโดยรถโดยสารล่าช้า การกำหนดเวลาการเดินทางที่แน่นอนไม่ได้ -เป็นระบบขนส่งที่ก่อมลพิษ และใช้พลังงานที่มีจำกัด จึงมักถูกต่อต้านการขยายตัว

รถโดยสารมีจุดแข็งในเรื่องของความสามารถในการให้บริการในลักษณะที่ใกล้เคียง Door-to-Door ที่สุดเมื่อเทียบกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ นอกจากนั้นยังได้เปรียบในเรื่องความสมบูรณ์ของโครงข่ายถนน ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวนิยมใช้รถโดยสารเพื่อการเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว และจากการที่เป็นระบบขนส่งของมวลชน ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถขึ้นราคาได้ตามใจชอบ อย่างไรก็ตาม การที่ประเทศไทยมีจำนวนรถเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จะกระทบกับการให้บริการของรถโดยสาร เนื่องจากปัญหาการจราจรติดขัด และการพึ่งพิงพลังงานจากฟอสซิลซึ่งก่อให้เกิดมลพิษ และมีราคาแพง ทำให้รัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ

4.4.2 รถไฟ

1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถไฟในภาพรวมเป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่แสดงในตารางที่ 4.4-3

ตารางที่ 4.4-3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถไฟ แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.85			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.69	-	2.26	1.58
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	-	1.การประชาสัมพันธ์ 2.ราคาค่าโดยสาร 3.ความปลอดภัย/ สถานีระบบขนส่ง/ พนักงานบริการ	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ตารางเวลาการให้บริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.ยานพาหนะ 2.ตารางเวลาการให้บริการ 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ	-	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตัวยานพาหนะ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.ตัวยานพาหนะ 2.พนักงานบริการ/ ความปลอดภัย 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ

รถไฟที่เข้าสู่กรุงเทพฯ และเกาะสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่รถไฟที่เข้าสู่เชียงใหม่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย ตัวสถานี และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ตัวยานพาหนะ ความเชื่อถือได้ของการบริการ และตารางเวลาการให้บริการ

2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

มาตรฐานการบริการที่กำหนดโดยผู้บริหารของรถไฟตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสะท้อนผ่านทางคะแนนของดัชนีชี้วัดในส่วนนี้ ($G1=0.25$) ที่อยู่ในเกณฑ์สูงสุด คือ ดีถึงดีมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก รฟท. ได้มีการทำวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นประจำทุกปี นอกจากนั้น รฟท. ยังได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในการพัฒนาสถานีรถไฟเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมในหมู่ชาวต่างชาติ รวมทั้ง ททท. ยังเป็นผู้จัดอบรมการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติแก่พนักงานรถไฟ

ในส่วนความสามารถการบริการของพนักงานรถไฟ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น (G3=1.33 และ G4=1.40) โดยปัญหาอยู่ที่ความเหมาะสมของงานกับตัวพนักงาน และการทำงานเป็นทีม

3) SWOT Analysis

ตารางที่ 4.4-4 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถไฟ

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้ -เป็นระบบขนส่งที่มีต้นทุนต่ำ ก่อให้เกิดมลพิษน้อย -จึงถูกส่งเสริมโดยนโยบายของรัฐ -เป็นระบบขนส่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ -ค่าโดยสารต่ำ เพราะรัฐอุดหนุน เนื่องจากเป็นระบบขนส่งที่ประชาชนที่มีรายได้ต่ำนิยมใช้ -มีบุคลากรที่มีประสบการณ์จำนวนมาก -มีความปลอดภัยสูง -เป็นระบบขนส่งที่ดำเนินการโดยรัฐ การขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐจึงทำได้สะดวก	-ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การขยายตัวจึงเป็นไปได้ช้า -ความสะดวกน้อยกว่ารถโดยสาร เพราะไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งอื่นในการเดินทางและขนส่ง -มีการบริหารจัดการค่อนข้างอนุรักษ์นิยม การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเป็นไปได้ยากกว่าระบบขนส่งอื่น -มีความเร็วต่ำกว่ารถโดยสาร -องค์กรมีขนาดใหญ่ การบริหารจัดการให้มีคุณภาพทำได้ลำบาก
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-เป็นระบบขนส่งที่ใช้เป็นตัวนำการพัฒนาระหว่างประเทศ -เป็นระบบขนส่งที่องค์กรทั้งในและระหว่างประเทศสนับสนุน เพราะมีมลพิษต่ำ ประหยัดพลังงานเมื่อเทียบกับปริมาณผู้โดยสารและสินค้าที่สามารถขนส่งได้ -ไม่มีคู่แข่ง เพราะต้องลงทุนสูงมาก -ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว รถไฟจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น	-ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การลงทุนเพื่อเพิ่มโครงข่ายจึงมักถูกจับตาจากสังคม -ไม่สามารถใช้เส้นทางร่วมกับระบบขนส่งอื่นได้ การเพิ่มความสมบูรณ์ของโครงข่ายต้องลงทุนเพิ่มเพียงอย่างเดียว -จำเป็นต้องบริหารโดยรัฐ (ถึงแม้มีการร่วมทุน แต่ผู้ดำเนินการหลักคือรัฐ) ทำให้การพัฒนาไม่มีความคล่องตัว

รถไฟเป็นระบบขนส่งที่สามารถขนคนและสินค้าได้คราวละมากๆ ทำให้ใช้พลังงานต่อหน่วยต่ำ เป็นที่นิยมของประชาชนรายได้น้อย รัฐจึงให้การสนับสนุน ราคาค่าโดยสารจึงถูก นอกจากนั้น จากการที่มีรัฐเป็นผู้ดำเนินการ การขอความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการจึงทำได้ไม่ยาก ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ ททท. ให้การสนับสนุน รฟท. ในการให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ทำได้ยาก การทำงานมีลำดับขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้า การปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้จะช่วยแก้ไขจุดอ่อนของคุณภาพการให้บริการของรถไฟ

4.4.3 เครื่องบิน

1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของเครื่องบินในภาพรวมเป็นอันดับที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.90 เป็นรองรถไฟซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการเครื่องบินของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 4.4-5

ตารางที่ 4.4-5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเครื่องบิน แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.90			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.96	-	1.89	1.86
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	-	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	1.ความปลอดภัย 2.ตัวยานพาหนะ 3.พนักงานบริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.ตารางเวลาการให้บริการ 2.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตารางเวลาการให้บริการ 3.พนักงานบริการ	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ราคาค่าโดยสาร

เครื่องบินที่เข้าสู่เชียงใหม่และเกาะสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่เครื่องบินที่เข้าสู่กรุงเทพฯ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการบริการ และตารางเวลาการให้บริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

ถึงแม้คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเครื่องบินจะอยู่อันดับที่สอง รองจากรถไฟ แต่เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการ จากผู้บริหารของสายการบิน (บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด) พบว่าผู้บริหารของสายการบินมีความเข้าใจต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงสุด คือได้คะแนนเต็มในส่วนของการทำวิจัยและการสื่อสารกับพนักงาน (G1=0) และได้คะแนนสูงที่สุดเมื่อเทียบกับรูปแบบขนส่งอื่นๆ (G2=0.13)

แต่เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ายังขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่พนักงานมีความเข้าใจต่อมาตรฐานของหน่วยงานในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก

3) SWOT Analysis

ตารางที่ 4.4-6 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเครื่องบิน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-การเดินทางสะดวกรวดเร็ว สามารถวางแผนการเดินทาง -ความปลอดภัยสูง -มาตรฐานการบริการสูง -ไม่มีคู่แข่งจากระบบการขนส่งอื่นในเรื่องของความรวดเร็วและความสะดวกสบาย -มักเป็นหน้าที่ของรัฐในการเชื่อมต่อระบบขนส่งอื่นๆ เข้าสู่สนามบิน	-ค่าโดยสารและค่าขนส่งราคาแพง นิยมในประชาชนที่มีรายได้สูง -มีความเหมาะสมในการขนส่งสินค้าบางประเภทเท่านั้น -ไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งอื่นในการเดินทางและขนส่ง -ไม่เหมาะที่จะเป็นระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวระยะไม่ไกล -มีการจำกัดการเข้าสู่ตลาดด้วยเงินลงทุน เทคโนโลยี และกฎระเบียบระหว่างประเทศ จึงมักเป็นธุรกิจผูกขาด
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มักมาพร้อมกับการพัฒนาสนามบิน -เป็นการเดินทางที่นิยมใช้ที่สุดในการเดินทางระหว่างประเทศ	-ใช้น้ำมันเป็นพลังงานขับเคลื่อน ค่าดำเนินการ และค่าบริการจึงผันผวนตามราคาน้ำมันในตลาดโลก -การสร้างสนามบินเป็นไปได้ยาก เพราะก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง จึงมักถูกต่อต้านจากประชาชนในบริเวณโดยรอบ -การให้บริการขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ

เครื่องบินเป็นการเดินทางที่สะดวกรวดเร็วที่สุด แต่มีค่าโดยสารสูงที่สุดเมื่อเทียบกับระบบขนส่งอื่นๆ และเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางในระยะไกล แต่ไม่เหมาะกับผู้ที่ท่องเที่ยวตามรายทาง

4.4.4 เรือโดยสาร

1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของเรือโดยสารในภาพรวมเป็นอันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.19 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 4.4-7

ตารางที่ 4.4-7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเรือโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	2.19			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	-	2.36	-	1.81
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	-	1.การประชาสัมพันธ์ 2.ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.ราคาค่าโดยสาร/ สถานีระบบขนส่ง	-	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ตารางเวลาการให้บริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	-	1.ความปลอดภัย 2.พนักงานบริการ/ ตารางเวลาการให้บริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	1.สถานีระบบขนส่ง/ ความปลอดภัย 2.ยานพาหนะ/ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.พนักงานบริการ

เรือโดยสารที่เข้าสู่เกาะสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่เรือโดยสารที่เข้าสู่พัทยามีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความปลอดภัย ตัวยานพาหนะ และพนักงานบริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

ผู้บริหารของเรือโดยสารให้ความสำคัญกับการทบทวนและการสื่อสารกับพนักงาน (G1=0.88) เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมาตรฐานที่กำหนดมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G2=0.5)

แต่เมื่อพิจารณาที่พนักงานบริการ พบว่า พนักงานของเรือโดยสารมีความสามารถปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น ซึ่งปัญหาหลักจะอยู่ที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน (ได้คะแนนในส่วนขอแรงจูงใจในการทำงานต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น) และมีปัญหาในเรื่องของความเหมาะสมของตำแหน่งงาน

จากการที่เรือโดยสารได้รับความพึงพอใจจากชาวต่างชาติต่ำที่สุด น่าจะมีสาเหตุหลักมาจากพนักงานบริการ การพัฒนาสามารถทำได้โดยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการกำหนดหน้าที่ให้กับพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถ

3) SWOT Analysis

ตารางที่ 4.4-8 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเรือโดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-เป็นระบบขนส่งที่ไม่มีคู่แข่งในการเดินทางและขนส่งข้ามแม่น้ำหรือระหว่างเกาะ -สามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้ -การขนส่งทางน้ำมีต้นทุนต่ำ เพราะสามารถขนส่งทั้งคนและสินค้าได้ครั้งละมากๆ -ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ผูกพันกับน้ำมาอย่างยาวนาน การท่องเที่ยวทางน้ำจึงเป็นที่นิยมในหมู่ชาวต่างชาติ	-ความปลอดภัย -ความเร็วต่ำ -มักเป็นธุรกิจผูกขาด การพัฒนาจึงเป็นไปได้ช้า -ไม่สามารถให้บริการตลอดทั้งวันได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัยและต้นทุนของการดำเนินการ -ความสามารถในการเดินเรือในแม่น้ำขึ้นกับระดับน้ำ
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-ประเทศไทยมีชื่อเสียงระดับโลกในเรื่องของสวยงามของทะเลและชายหาด -รัฐให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก การเดินทางโดยเรือสามารถเกาะกระแสการพัฒนานี้	-ทั่วโลกให้ความสนใจกับสภาพธรรมชาติได้ท่องเที่ยวทะเล -การให้บริการขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ -ความแปรปรวนของธรรมชาติทำให้แม่น้ำขึ้นเขินเป็นอุปสรรคกับการเดินเรือ

เรือโดยสารมีศักยภาพสูงที่จะพัฒนาเพื่อรองรับการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ และมีเกาะและชายหาดที่สวยงาม แต่ประเด็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ความปลอดภัยและมาตรฐานของเรือ ควรได้รับการพัฒนาให้มากกว่านี้

4.4.5 รถตู้โดยสาร

1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถตู้ในภาพรวมเป็นอันดับที่ 4 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.04 เป็นรองรถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสาร ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85, 1.90, และ 1.94 ตามลำดับ รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถตู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 4.4-9

ตารางที่ 4.4-9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถตู้โดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	2.04			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	-	2.04	-	-
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	-	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์/ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	-	-
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	-	1.ความปลอดภัย 2.พนักงานบริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	-

ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ตารางเวลาการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความปลอดภัย พนักงานบริการ และตัวยานพาหนะ

2) SWOT Analysis

ตารางที่ 4.4-10 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถตู้โดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถให้บริการใกล้เคียงรูปแบบ Door-to-Door ที่สุด -เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางทางบก เช่น รถโดยสาร และรถไฟ รถตู้โดยสารเป็นรูปแบบที่สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางทางบกด้วยกัน เช่น รถโดยสาร รถไฟ -สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ ได้อย่างสะดวก -มีโครงข่ายเส้นทางที่สมบูรณ์ในระยะทางไม่เกิน 300 กิโลเมตร ทำให้สามารถใช้เป็นรูปแบบการเดินทางย่อยได้เป็นอย่างดี และเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญทั้งหมด	-ความปลอดภัยของการเดินทาง -การควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนมาก -ใช้พลังงานที่มีอยู่จำกัด เช่น น้ำมัน ก๊าซ ฯลฯ -มีผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือ รถตู้ป้ายดำให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบการให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัยยาก
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-เป็นรูปแบบการเดินทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงพื้นที่ต่างๆ ได้ดีกว่ารูปแบบการเดินทางทางบกอื่นๆ เช่น รถโดยสาร และรถไฟ ดังนั้นจึงสามารถพัฒนาเป็นโครงข่ายการเดินทางย่อยในระยะทางสั้นๆ ได้ดีกว่า -การพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งเหล่านั้นด้วย -การพัฒนากิจการกรมทางเศรษฐกิจ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งกิจกรรมเหล่านั้นด้วย	-ค่าบริการขึ้นอยู่กับราคาพลังงานโลก -มีรถตู้ที่ไม่ได้รับใบอนุญาตหรือรถตู้ป้ายดำให้บริการ โดยรถตู้ดังกล่าวไม่มีการตรวจสอบการให้บริการ ค่าโดยสาร และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และเกิดปัญหาอุบัติเหตุ

บทที่ 5

การอภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ

การสำรวจปัญหาคุณภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร รวมถึงยานพาหนะที่ใช้เดินทาง โดยเน้นการสำรวจในด้านให้บริการ การให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางเป็นหลักในแต่ละพื้นที่ศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1.1 พื้นที่ศึกษาภาคกลาง กรุงเทพมหานคร

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ปัจจุบันการเดินทางทางอากาศถือเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการสูง มีมาตรฐานสากลรองรับ โดยกรุงเทพมหานครมีท่าอากาศยาน 2 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งให้บริการการบินทั้งเส้นทางระหว่างประเทศ และภายในประเทศบางเส้นทาง และท่าอากาศยานดอนเมือง ให้บริการการบินเส้นทางภายในประเทศสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost) จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานทั้ง 2 แห่ง พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วน ตามมาตรฐานสากล

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

2.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพทั้ง 3 แห่ง พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี จากการสำรวจพบว่ามี การติดตั้งป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานี อย่างไรก็ตามป้ายที่ติดตั้งอยู่ไม่สามารถนำทางผู้โดยสารไปยังช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร รวมถึงขานขาลาได้ ผู้โดยสารที่ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้สถานีจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ แก้อั้วผู้โดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเฉพาะสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง จากการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการเดินรถส่วนใหญ่แจ้งข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น และติดตั้งไว้ที่หน้าช่องจำหน่ายตั๋ว ดังนั้น หากผู้โดยสารชาวต่างชาติต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต้องทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ช่องจำหน่ายตั๋ว ซึ่งมีความไม่สะดวกเนื่องจากพนักงานที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และผู้ประกอบการมีจำนวนมาก

2.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทาง

ปัจจุบันการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเส้นทางจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่างๆ ในภูมิภาคมีหลายระดับ และมีการให้บริการของเอกชนด้วยในหลายเส้นทาง ดังนั้น การสำรวจปัญหาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางจะดำเนินการเฉพาะในภาพรวมของรถปรับอากาศชั้น 1 ที่ให้บริการจากกรุงเทพมหานครไปยังแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เมืองพัทยา และ

เกาะสมุย พบว่า ผู้ประกอบการเดินรถส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการดี ทั้งด้านความสะอาดของรถโดยสาร การติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำรถโดยสาร อาทิ เข็มขัดนิรภัยประจำที่นั่งผู้โดยสาร ค้อนทุบกระจก ประตูฉุกเฉิน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางบริษัทยังขาดการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถประจำทาง อาทิ คู่มือการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือการสาธิตการใช้อุปกรณ์ รวมถึงการขอความร่วมมือให้ผู้โดยสารใช้เข็มขัดนิรภัยขณะรถกำลังแล่น

สำหรับรถตู้โดยสารในเส้นทางกรุงเทพฯ-เมืองพัทยา พบว่า มีปัญหาการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการขอความร่วมมือจากผู้โดยสารในการคาดเข็มขัดนิรภัยเป็นต้น

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

3.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

กรุงเทพมหานคร มีสถานีรถไฟหัวลำโพงเป็นศูนย์กลางการเดินทางด้วยรถไฟไปยังภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ การรถไฟแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงสถานีรถไฟหัวลำโพงทั้งในด้านการบริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตามจากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง พบว่ามีปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เก้าอี้ผู้โดยสาร และห้องน้ำ นอกความเพียงพอของห้องน้ำแล้วยังพบว่ามีปัญหาด้านความสะอาดของห้องน้ำอีกด้วย โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด และเทศกาลที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

3.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ

จากการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการของรถไฟ พบว่า การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถไฟ

5.1.2 พื้นที่ศึกษาภาคตะวันออก เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

1.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร

การเดินทางระหว่างกรุงเทพมหานครกับเมืองพัทยา นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการโดยสารปรับอากาศ และรถตู้โดยสาร โดยสามารถใช้บริการได้ที่สถานีขนส่งกรุงเทพ (เอกมัย) สำหรับการเดินทางจากเมืองพัทยาไปยังกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้ที่สถานีรถโดยสารปรับอากาศ พัทยา-กรุงเทพฯ (บขส.) ดำเนินการบริหารโดย บริษัท รุ่งเรือง จำกัด ซึ่งตั้งอยู่บนถนนพัทยาเหนือ จากการสำรวจพบว่าสถานีขนส่งมีการบริหารจัดการพื้นที่สถานีออกเป็นสัดส่วน ได้แก่ บริเวณอาคารผู้โดยสารซึ่งประกอบด้วย พื้นที่พักรอรถโดยสาร พื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ห้องน้ำ ร้านค้า และพื้นที่สำหรับการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถโดยสารประจำทางเพื่อใช้ระบบขนส่งสาธารณะไปยังพื้นที่ต่างๆ ของเมืองพัทยา เพื่ออำนวยความสะดวก และปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามจากการสำรวจสถานีขนส่งพบว่ามีปัญหาต่างๆ ดังนี้

- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารเมืองพัทยา ได้แก่ การขาดป้ายจราจรแนะนำเข้าสู่สถานีโดยสาร

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง พบว่า มีการแจ้งตารางเดินรถล่วงหน้าแต่มีลักษณะชั่วคราวเป็นกระดาชติดไว้บริเวณหน้าช่องขายตั๋วโดยสาร ซึ่งควรปรับปรุงโดย

การติดตั้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และเวลาการเดินทางล่วงหน้าเพื่อให้ข้อมูลการเดินทางล่วงหน้าแก่ผู้โดยสารเช่นเดียวกับการดำเนินงานในท่าอากาศยาน

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเดินทางด้วยรถไฟจากสถานีหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร มาถึง สถานีรถไฟพญา ซึ่งสถานีรถไฟพญา ตั้งอยู่บนถนนเลียบเมืองพญา ใกล้พญาเหนือ จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีรถไฟพญาพบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีรถไฟพญา ได้แก่ ป้ายแนะนำบริเวณต่างๆ บางป้ายมีเพียงภาษาไทย ไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ
- การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง ได้แก่ ข้อมูลการแจ้งตารางการเดินทางในป้ายบางป้ายแนะนำเพียงภาษาไทยไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ

5.1.3 พื้นที่ศึกษาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ถือเป็นศูนย์กลางการบินในภาคเหนือของประเทศ ให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศ และเส้นทางบินระหว่างประเทศ จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เมื่อเดินทางมาถึงท่าอากาศยานเชียงใหม่จะใช้บริการรถเช่า TAXI ลิμουซีน เหนารถสองแถว และรถบริการของโรงแรมที่พักในการเดินทาง อย่างไรก็ตามมีนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งที่มีความต้องการใช้รถโดยสารสาธารณะไปยังตัวเมืองเชียงใหม่ ดังนั้นควรดำเนินการปรับปรุงด้านการเชื่อมต่อการเดินทางกับการเดินทางรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดบริการเดินระยะสั้น (Shuttle Bus) ระหว่างท่าอากาศยานเชียงใหม่ไปยังจุดสำคัญของเมือง เพื่อบริการผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน เป็นต้น

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 1 (ช้างเผือก) สถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 2 (อาเขต) และสถานีขนส่งผู้โดยสารเชียงใหม่แห่งที่ 3 จากการสำรวจคุณภาพการบริการทั้ง 3 สถานีพบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบปัญหาการขาดป้ายแนะนำผังอาคาร หรือป้ายแนะนำไปยังพื้นที่ต่างๆ เช่น ช่องจำหน่ายตั๋ว ชานชาลา ร้านอาหาร เป็นต้น รวมถึงป้ายแนะนำบางป้ายมีเฉพาะภาษาไทยเท่านั้น เช่น จุดบริการประชาชนของตำรวจ และศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ เป็นต้น
- การแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง พบปัญหาบางป้ายมีการให้ข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น รวมถึงมีการติดตั้งป้ายให้ข้อมูลในลักษณะกระจัดกระจาย ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารสับสน
- การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบปัญหาที่สถานีขนส่งแห่งที่ 1 และแห่งที่ 2 โดยสถานีทั้ง 2 แห่งมีเพียงการติดตั้งป้ายแนะนำเท่านั้น ซึ่งสถานีท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงมีจำนวนมาก ซึ่งควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลการเดินทางและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

สถานีรถไฟเชียงใหม่ เป็นสถานีปลายทางในเส้นทางรถไฟสายเหนือ ตั้งอยู่บนถนนเจริญเมือง จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีเชียงใหม่พบปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอซึ่งจะเกิดปัญหาในช่วงเวลาที่มีการเดินทางด้วยรถไฟสูง เช่น ช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

5.1.4 พื้นที่ศึกษาภาคใต้ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศ

ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย ให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศ เช่น กรุงเทพฯ-สมุย กระบี่-สมุย เชียงใหม่-สมุย และเส้นทางบินระหว่างประเทศ เช่น สิงคโปร์-สมุย จากการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติสมุย พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานสากล

2) ปัญหาคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

จากการสำรวจคุณภาพการบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารรถปรับอากาศ บขส. (999) เกาะสมุย-กรุงเทพฯ พบว่า ตัวสถานีโดยสารประกอบด้วย อาคารพาณิชย์ซึ่งใช้เป็นสำนักงานและที่จำหน่ายตั๋ว พื้นที่สำหรับผู้โดยสารรถโดยสารใช้พื้นที่ร่วมกับตลาด อ.ส.2 และลานกว้างสำหรับจอดรถโดยสาร โดยมีปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

- ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี จากการสำรวจพบว่าการติดตั้งป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานียังไม่มี ความชัดเจน และป้ายที่ติดตั้งอยู่ไม่สามารถนำทางผู้โดยสารไปยังช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารรวมถึงขานชาลาได้ ผู้โดยสารที่ไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้สถานีจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน จากการสำรวจพบว่า ส่วนของพื้นที่สำหรับผู้โดยสารรถโดยสาร ซึ่งใช้ร่วมกับตลาด อ.ส.2 นั้น ยังไม่มีการจัดรูปแบบที่เหมาะสม แก้อั้วผู้โดยสารที่มีอยู่ใช้เก้าอี้พลาสติกที่มีลักษณะชั่วคราว ไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่มีปริมาณการเดินทางสูง เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ปัญหาการแจ้งตารางการเดินทาง ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง และการแจ้งอัตราค่าโดยสาร จากการสำรวจพบว่ามี การแจ้งรายละเอียดทั้งหมดโดยการใช้แผ่นกระดาษ A4 ซึ่งมีลักษณะชั่วคราว และมีขนาดเล็ก บางป้ายก็มีข้อมูลเฉพาะภาษาไทย หรือมีการแจ้งข้อมูลภาษาอังกฤษไม่ครบถ้วน ดังนั้นหากผู้โดยสารชาวต่างชาติต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต้องทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ช่องจำหน่ายตั๋ว ซึ่งมีความไม่สะดวกเนื่องจากพนักงานที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

- การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว จากการสำรวจพบว่า ที่สถานียังขาดการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เช่น การติดตั้งป้ายแนะนำ หรือบูธประชาสัมพันธ์

- การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเกาะสมุย จากการสำรวจพบว่า กำลังเจ้าหน้าที่ที่สถานียังไม่เพียงพอ

- ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน จากการสำรวจพบว่า ที่สถานีขนส่งยังขาดการดำเนินงานในส่วนนี้ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารได้ที่ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร

3) คุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ

การเดินทางด้วยรถไฟจากกรุงเทพมหานครไปยังเกาะสมุยนักท่องเที่ยวสามารถไปลงที่สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี จากนั้นสามารถต่อรถโดยสารไปยังเกาะสมุย โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางด้วยรถไฟ มีรายละเอียด ดังนี้

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนเก้าอี้ผู้โดยสารไม่เพียงพอซึ่งจะเกิดปัญหาในช่วงเวลาที่มีการเดินทางด้วยรถไฟสูง เช่น ช่วงวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ปัญหาการแจ้งตารางเดินรถ ระยะทาง และรายละเอียดการเดินทาง พบปัญหาบางป้ายมีการให้ข้อมูลเพียงภาษาไทยเท่านั้น รวมถึงมีการติดตั้งป้ายให้ข้อมูลในลักษณะกระจัดกระจายซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารสับสน

4) คุณภาพการบริการของการเดินทางทางน้ำ

การเดินทางจากชายฝั่งทะเลจังหวัดสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุยมีการบริการเรือเฟอร์รี่ โดยนักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ 2 ท่า คือ ราชาเฟอร์รี่ และซีทรานเฟอร์รี่ โดยใช้เวลาการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง และไปขึ้นฝั่งที่ท่าเรือเกาะสมุยบริเวณหาดหน้าทอน โดยการสำรวจคุณภาพการบริการของการเดินทางทางน้ำ มีรายละเอียดดังนี้

4.1) ปัญหาคุณภาพการบริการที่ท่าเรือเฟอร์รี่

จากการสำรวจคุณภาพการของท่าเรือเฟอร์รี่ ทั้ง 4 ท่า ที่ให้บริการที่ฝั่งสุราษฎร์ธานี 2 ท่า คือ ราชาเฟอร์รี่ ซีทรานเฟอร์รี่ และบนเกาะสมุย คือ ราชาเฟอร์รี่ และท่าเรือหน้าทอน พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัญหาความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณท่าเรือเฟอร์รี่ พบว่า ป้ายแนะนำต่างๆ ส่วนใหญ่มีสัญลักษณ์และภาษาอังกฤษกำกับ อย่างไรก็ตามบางป้ายยังมีเฉพาะข้อความภาษาไทย เช่น ป้ายประกาศ ป้ายการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย

- ปัญหาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน พบว่า การจัดที่นั่งรอเรือโดยสารที่สถานีไม่เพียงพอ โดยจะเกิดปัญหาในช่วงฤดูท่องเที่ยว

- ปัญหาการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบว่า ที่ท่าเรือยังขาดศูนย์ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวได้ที่ประชาสัมพันธ์ บุคลากรของบริษัททัวร์ต่างๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจเป็นข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งอาจมีรายละเอียดไม่เพียงพอ

4.2) ปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่

จากการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการของเรือเฟอร์รี่ พบว่า บนเรือมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เสื้อชูชีพ แพยาง เรือเล็ก อุปกรณ์ดับเพลิง รวมถึงมีระเบียบการจัดการที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามลักษณะการให้ข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐาน อาทิ บางป้ายมีลักษณะเป็นป้ายชั่วคราว การให้ข้อมูลบางป้ายเป็นภาษาไทยอย่างเดียว บางป้ายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บางป้ายเป็นภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และมีลักษณะเก่า รวมถึงการติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด โดยเฉพาะป้ายแผนผังเรือ นอกจากนี้ยังขาดการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารเรือ เช่น การแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การแนะนำตำแหน่ง/จุด เก็บอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนตัว เป็นต้น

ตารางที่ 5.1-1 ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีโดยสาร

สภาพปัญหา	ท่าอากาศยาน		สถานีขนส่งผู้โดยสาร		สถานีรถไฟ		ท่าเรือโดยสาร	
	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
พื้นที่ศึกษากรุงเทพมหานคร								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี		/		/		/	-	-
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี		/	/			/	-	-
3. ความสะอาดของสถานี		/	/		/		-	-
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้อั้วผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/	/		/		-	-
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/	/			/	-	-
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/		/		/	-	-
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/		/		/	-	-
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี		/		/		/	-	-
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/		/		/	-	-
พื้นที่ศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี	-	-	/			/	-	-
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี	-	-		/	/		-	-
3. ความสะอาดของสถานี	-	-		/		/	-	-
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้อั้วผู้โดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร	-	-	/			/	-	-
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง	-	-	/		/		-	-
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร	-	-		/		/	-	-
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	-	-		/		/	-	-
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี	-	-		/		/	-	-
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน	-	-		/		/	-	-

ตารางที่ 5.1-1 ปัญหาคุณภาพการบริการที่สถานีโดยสาร (ต่อ)

สภาพปัญหา	ท่าอากาศยาน		สถานีขนส่งผู้โดยสาร		สถานีรถไฟ		ท่าเรือโดยสาร	
	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
พื้นที่ศึกษาจังหวัดเชียงใหม่								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี		/		/		/	-	-
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี		/	/			/	-	-
3. ความสะอาดของสถานี		/		/		/	-	-
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้วน้ำโดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/		/	/		-	-
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/	/			/	-	-
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/		/		/	-	-
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/	/			/	-	-
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี		/		/		/	-	-
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/		/		/	-	-
พื้นที่ศึกษาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี								
1. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี		/		/		/		/
2. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณสถานี		/	/			/	/	
3. ความสะอาดของสถานี		/		/		/		/
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น แก้วน้ำโดยสาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหาร		/	/		/		/	
5. การแจ้งตารางการเดินรถ ระยะทาง และระยะเวลาการเดินทาง		/	/		/			/
6. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร		/	/			/		/
7. การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว		/	/			/	/	
8. การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่สถานี		/	/			/		/
9. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน		/	/			/		/

ตารางที่ 5.1-2 ปัญหาคุณภาพการบริการของยานพาหนะที่ใช้เดินทาง

สภาพปัญหา	เครื่องบิน		รถโดยสาร		รถตู้โดยสาร		รถไฟ		เรือโดยสาร	
	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
พื้นที่ศึกษากรุงเทพมหานคร										
1. ความสะอาดของรถโดยสาร		/		/		/		/		/
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกประจำรถโดยสาร		/		/		/		/		/
3. การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยขณะโดยสารรถประจำทาง		/	/		/		/		/	/

5.2 การวิเคราะห์คุณภาพระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ระบบขนส่งสาธารณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงสุดถึงต่ำสุด ได้แก่ รถไฟ เครื่องบิน รถโดยสาร รถตู้ และเรือ ตามลำดับ ความพึงพอใจดังกล่าวถูกวัดโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว กับบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง จากสมมติฐานนี้สามารถตีความได้ว่า การที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกพึงพอใจรถไฟมากกว่าเครื่องบิน ไม่ได้หมายความว่า การบริการของเครื่องบินมีมาตรฐานการบริการต่ำกว่ามาตรฐานการบริการของรถไฟ แต่หมายความว่า นักท่องเที่ยวได้รับบริการจากรถไฟใกล้เคียงกับที่คาดหวังว่าจะได้รับ แต่นักท่องเที่ยวอาจคาดหวังที่จะได้รับบริการจากเครื่องบินไว้ในระดับสูง ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง นักท่องเที่ยวจึงรู้สึกกว่ารถไฟให้ความพึงพอใจสูงกว่าเครื่องบิน สาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันจากการใช้บริการระบบขนส่งทั้งห้า สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

1) การเดินทางด้วยรถไฟ

1.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถไฟในภาพรวมเป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่แสดงในตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถไฟ แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.85			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.69	-	2.26	1.58
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	-	1.การประชาสัมพันธ์ 2.ราคาค่าโดยสาร 3.ความปลอดภัย/ สถานีระบบขนส่ง/ พนักงานบริการ	1.ราคาค่าโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ตารางเวลาการให้บริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.ยานพาหนะ 2.ตารางเวลาการให้บริการ 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ	-	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตัวยานพาหนะ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.ตัวยานพาหนะ 2.พนักงานบริการ/ ความปลอดภัย 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ

รถไฟที่เข้าสู่กรุงเทพฯ และจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่รถไฟที่เข้าสู่เชียงใหม่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด

(หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาต่ำโดยสาร ปลอดภัย ตัวสถานี และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ตัวยานพาหนะ ความเชื่อถือได้ของการบริการ และตารางเวลาการให้บริการ

1.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

มาตรฐานการบริการที่กำหนดโดยผู้บริหารของรถไฟตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสะท้อนผ่านทางคะแนนของดัชนีชี้วัดในส่วนนี้ ($G1=0.25$) ที่อยู่ในเกณฑ์สูงสุด คือ ดีถึงดีมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก รฟท. ได้มีการทำวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ รฟท. ยังได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในการพัฒนาสถานีรถไฟเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมในหมู่ชาวต่างชาติ รวมทั้ง ททท. ยังเป็นผู้จัดอบรมการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติแก่พนักงานรถไฟ

ในส่วนของการบริการของพนักงานรถไฟ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น ($G3=1.33$ และ $G4=1.40$) โดยปัญหาอยู่ที่ความเหมาะสมของงานกับตัวพนักงาน และการทำงานเป็นทีม

1.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 5.2-2 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถไฟ

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้ -เป็นระบบขนส่งที่มีต้นทุนต่ำ ก่อให้เกิดมลพิษน้อย จึงถูกส่งเสริมโดยนโยบายของรัฐ -เป็นระบบขนส่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ -ค่าโดยสารต่ำ เพราะรัฐอุดหนุน เนื่องจากเป็นระบบขนส่งที่ประชาชนที่มีรายได้ต่ำนิยมใช้ -มีบุคลากรที่มีประสบการณ์จำนวนมาก -มีความปลอดภัยสูง -เป็นระบบขนส่งที่ดำเนินการโดยรัฐ การขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐจึงทำได้สะดวก	-ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การขยายตัวจึงเป็นไปได้ช้า -ความสะดวกน้อยกว่ารถโดยสาร เพราะไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งอื่นในการเดินทางและขนส่ง -มีการบริหารจัดการค่อนข้างอนุรักษ์นิยม การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเป็นไปได้ยากกว่าระบบขนส่งอื่น -มีความเร็วต่ำกว่ารถโดยสาร -องค์กรมีขนาดใหญ่ การบริหารจัดการให้มีคุณภาพทำได้ลำบาก
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-เป็นระบบขนส่งที่ใช้เป็นตัวนำการพัฒนาระหว่างประเทศ -เป็นระบบขนส่งที่องค์กรทั้งในและระหว่างประเทศสนับสนุน เพราะมีมลพิษต่ำ ประหยัดพลังงานเมื่อเทียบกับปริมาณผู้โดยสารและสินค้าที่สามารถขนส่งได้ -ไม่มีคู่แข่ง เพราะต้องลงทุนสูงมาก -ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว รถไฟจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น	-ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การลงทุนเพื่อเพิ่มโครงข่ายจึงมักถูกจับตาจากสังคม -ไม่สามารถใช้เส้นทางร่วมกับระบบขนส่งอื่นได้ การเพิ่มความสมบูรณ์ของโครงข่ายต้องลงทุนเพิ่มเพียงอย่างเดียว -จำเป็นต้องบริหารโดยรัฐ (ถึงแม้จะมีการร่วมทุน แต่ผู้ดำเนินการหลักคือรัฐ) ทำให้การพัฒนาไม่มีความคล่องตัว

รถไฟเป็นระบบขนส่งที่สามารถขนคนและสินค้าได้คราวละมากๆ ทำให้ใช้พลังงานต่อหน่วยต่ำ เป็นที่นิยมของประชาชนรายได้น้อย รัฐจึงให้การสนับสนุน ราคาโดยสารจึงถูก นอกจากนั้น จากการที่มีรัฐเป็นผู้ดำเนินการ การขอความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการจึงทำได้ไม่ยาก ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ ททท. ให้การสนับสนุน รฟท. ในการให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ทำได้ยาก การทำงานมีลำดับขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้า การปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้จะช่วยแก้ไขจุดอ่อนของคุณภาพการให้บริการของรถไฟ

2) การเดินทางด้วยเครื่องบิน

2.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของเครื่องบินในภาพรวมเป็นอันดับที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.90 เป็นรองรถไฟซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการเครื่องบินของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 5.2-3

ตารางที่ 5.2-3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเครื่องบิน แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.90			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.96	-	1.89	1.86
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ราคาโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	-	1.ราคาโดยสาร 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ความปลอดภัย	1.ความปลอดภัย 2.ตัวยานพาหนะ 3.พนักงานบริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.ตารางเวลาการให้บริการ 2.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตารางเวลาการให้บริการ 3.พนักงานบริการ	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.การประชาสัมพันธ์ 3.ราคาโดยสาร

เครื่องบินที่เข้าสู่เชียงใหม่ และสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่เครื่องบินที่เข้าสู่กรุงเทพฯ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาโดยสาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการบริการ และตารางเวลาการให้บริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและพึงพอใจต่ำสุด)

2.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

ถึงแม้จะแนบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเครื่องบินจะอยู่อันดับที่สอง รองจากรถไฟ แต่เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการ จากผู้บริหารของสายการบิน (บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด) พบว่าผู้บริหารของสายการบินมีความเข้าใจต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงที่สุด คือได้คะแนนเต็มในส่วนของการทำวิจัยและการสื่อสารกับพนักงาน ($G1=0$) และได้คะแนนสูงที่สุดเมื่อเทียบกับรูปแบบขนส่งอื่นๆ ($G2=0.13$)

แต่เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ายังขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่พนักงานมีความเข้าใจในต่อมาตรฐานของหน่วยงานในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก

2.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 5.2-4 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถเครื่องบิน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-การเดินทางสะดวกรวดเร็ว สามารถวางแผนการเดินทาง -ความปลอดภัยสูง -มาตรฐานการบริการสูง -ไม่มีคู่แข่งจากระบบการขนส่งอื่นในเรื่องของความรวดเร็วและความสะดวกสบาย -มักเป็นหน้าที่ของรัฐในการเชื่อมต่อระบบขนส่งอื่นๆ เข้าสู่สนามบิน	-ค่าโดยสารและค่าขนส่งราคาแพง นิยมในประชาชนที่มีรายได้สูง -ไม่เหมาะสมในการขนส่งสินค้าบางประเภทเท่านั้น -ไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งอื่นในการเดินทางและขนส่ง -ไม่เหมาะที่จะเป็นระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวระยะไม่ไกล -มีการจำกัดการเข้าสู่ตลาดด้วยเงินลงทุน เทคโนโลยี และกฎระเบียบระหว่างประเทศ จึงมักเป็นธุรกิจผูกขาด
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มักมาพร้อมกับการพัฒนาสนามบิน -เป็นการเดินทางที่นิยมใช้ที่สุดในการเดินทางระหว่างประเทศ	-ใช้น้ำมันเป็นพลังงานขับเคลื่อน ค่าดำเนินการ และค่าบริการจึงผันผวนตามราคาน้ำมันในตลาดโลก -การสร้างสนามบินเป็นไปได้ยาก เพราะก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง จึงมักถูกต่อต้านจากประชาชนในบริเวณโดยรอบ -การให้บริการขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ

จากการวิเคราะห์ SWOT พบว่า การเดินทางทางเครื่องบินเป็นการเดินทางที่สะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงกว่าการเดินทางด้วยระบบขนส่งอื่นๆ แต่มีค่าโดยสารสูงที่สุดเมื่อเทียบกับระบบขนส่งอื่นๆ และเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางในระยะไกล เช่น การเดินทางระหว่างประเทศ และการเดินทางระหว่างภูมิภาค แต่ไม่เหมาะกับผู้ที่ท่องเที่ยวตามรายทาง อย่างไรก็ตามอุปสรรคสำคัญของการเดินทางด้วยเครื่องบิน คือ ความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ และสภาพการจราจรทางอากาศที่หนาแน่น ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการ Delay ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการลดลง

3) การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ

3.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถโดยสารในภาพรวมเป็นอันดับที่ 3 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.94 เป็นรองรถไฟและเครื่องบิน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85 และ 1.90 ตามลำดับ รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่แสดงในตารางที่ 5.2-5

ตารางที่ 5.2-5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	1.94			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	1.75	2.02	2.06	1.87
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	1.ความปลอดภัย 2.ราคาค่าโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์	1.ราคาค่าโดยสาร 2.สถานีรถโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์	1.การประชาสัมพันธ์ 2.สถานีรถโดยสาร 3.ราคาค่าโดยสาร	1.ความปลอดภัย 2.ราคาค่าโดยสาร 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	1.สถานีรถโดยสาร 2.คนขับรถโดยสาร 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.ตัวยานพาหนะ 2.พนักงานบริการ 3.ความเชื่อถือได้ของการบริการ	1.ความเชื่อถือได้ของการบริการ 2.ตัวยานพาหนะ 3.ตารางเวลาการให้บริการ	1.พนักงานบริการ 2.คนขับรถโดยสาร 3.การประชาสัมพันธ์

รถโดยสารที่เข้าสู่กรุงเทพฯ และสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่รถโดยสารที่เข้าสู่พัทยาและเชียงใหม่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ตัวยานพาหนะ คนขับรถโดยสาร พนักงานบริการ และตารางเวลาการให้บริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

3.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการของรถโดยสารในส่วนของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารต้องการรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว ทั้งจากการทำวิจัยและจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงกับพนักงาน โดยได้รับคะแนนในส่วนของ “ความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ” สูงมาก ($G1=0.5$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก แต่ในส่วนของความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานการบริการและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลับได้คะแนนน้อยลงมา ($G2=1.5$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น

ขณะที่คุณภาพการบริการของรถโดยสารในส่วนของพนักงานบริการ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น โดยพนักงานของรถโดยสารมีความเข้าใจในมาตรฐานของหน่วยงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับความสามารถยังไม่สอดคล้องกันเท่าที่ควร

จากเหตุผลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการของรถโดยสารสามารถพัฒนาขึ้นได้ โดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานบริการที่ผู้บริหารเป็นฝ่ายกำหนด กับความต้องการที่เกิดจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 5.2-6 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถโดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถให้บริการใกล้เคียงรูปแบบ Door-to-Door ที่สุด -เป็นระบบขนส่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ -สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ ได้อย่างสะดวก -มีโครงข่ายเส้นทางที่สมบูรณ์ เชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญทั้งหมด -รัฐช่วยเหลือเรื่องต้นทุนการดำเนินการ เนื่องจากมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ถ้าค่าบริการสูง	-ความปลอดภัยของการเดินทาง -การควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนมาก -ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม -ใช้พลังงานที่มีอยู่จำกัด เช่น น้ำมัน ก๊าซ ฯลฯ -ไม่สามารถกำหนดเวลาของการเดินทางได้ -ไม่สามารถขึ้นราคาได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น ผู้ประกอบการขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนา
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-การพัฒนาทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศมักใช้การขนส่งทางบก เช่น รถโดยสาร เป็นตัวนำการพัฒนา -การพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งเหล่านั้นด้วย -การพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งกิจกรรมเหล่านั้นด้วย	-ค่าบริการขึ้นอยู่กับราคาพลังงานโลก -รัฐส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งอื่น เช่น รถไฟ -การขยายตัวของรถตู้ ทั้งที่ถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย -การเพิ่มขึ้นของรถยนต์ส่วนตัว ทำให้การเดินทางโดยรถโดยสารล่าช้า การกำหนดเวลาการเดินทางที่แน่นอนไม่ได้ -เป็นระบบขนส่งที่ก่อมลพิษ และใช้พลังงานที่มีจำกัด จึงมักถูกต่อต้านการขยายตัว

รถโดยสารมีจุดแข็งในเรื่องของความสามารถในการให้บริการในลักษณะที่ใกล้เคียง Door-to-Door ที่สุดเมื่อเทียบกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ นอกจากนั้นยังได้เปรียบในเรื่องความสมบูรณ์ของโครงข่ายถนน ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวนิยมใช้รถโดยสารเพื่อการเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว และจากการที่เป็นระบบขนส่งของมวลชน ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถขึ้นราคาได้ตามใจชอบ อย่างไรก็ตาม การที่ประเทศไทยมีจำนวนรถเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จะกระทบกับการให้บริการของรถโดยสาร เนื่องจากปัญหาการจราจรติดขัด และการพึ่งพิงพลังงานจากฟอสซิลซึ่งก่อให้เกิดมลพิษ และมีราคาแพง ทำให้รัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งอื่นๆ

4) การเดินทางด้วยเรือโดยสาร

4.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของเรือโดยสารในภาพรวมเป็นอันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.19 รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่ แสดงในตารางที่ 5.2-7

ตารางที่ 5.2-7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการเรือโดยสาร แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	2.19			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่		2.36		1.81
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก		1.การประชาสัมพันธ์ 2.ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.ราคาค่าโดยสาร/สถานีระบบขนส่ง		1.ราคาค่าโดยสาร 2.ประชาสัมพันธ์ฯ 3.ตารางเวลาการให้บริการ
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก		1.ความปลอดภัย 2.พนักงานบริการ/ตารางเวลาการให้บริการ 3.ตัวยานพาหนะ		1.สถานีระบบขนส่ง/ความปลอดภัย 2.ยานพาหนะ/ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 3.พนักงานบริการ

เรือโดยสารที่เข้าสู่เกาะสมุยมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ขณะที่เรือโดยสารที่เข้าสู่พัทยามีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความปลอดภัย ตัวยานพาหนะ และพนักงานบริการ (ไม่รวมประเด็นที่อยู่ในทั้งพึงพอใจสูงสุดและความพึงพอใจต่ำสุด)

4.2) สรุปคุณภาพการบริการจากการบริหารจัดการบริการ

ผู้บริหารของเรือโดยสารให้ความสำคัญกับการทำวิจัยและการสื่อสารกับพนักงาน (G1=0.88) เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมาตรฐานที่กำหนดมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (G2=0.5)

แต่เมื่อพิจารณาที่พนักงานบริการ พบว่า พนักงานของเรือโดยสารมีความสามารถปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดีเท่านั้น ซึ่งปัญหาหลักจะอยู่ที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน (ได้คะแนนในส่วนขอ

แรงจูงใจในการทำงานต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น) และมีปัญหาในเรื่องของความเหมาะสมของตำแหน่งงาน

จากการที่เรือโดยสารได้รับความพึงพอใจจากชาวต่างชาติต่ำที่สุด น่าจะมีสาเหตุหลักมาจากพนักงานบริการ การพัฒนาสามารถทำได้โดยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการกำหนดหน้าที่ให้กับพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถ

4.3) SWOT Analysis

ตารางที่ 5.2-8 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับเรือโดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-เป็นระบบขนส่งที่ไม่มีคู่แข่งในการเดินทางและขนส่งข้ามแม่น้ำหรือระหว่างเกาะ -สามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้ -การขนส่งทางน้ำมีต้นทุนต่ำ เพราะสามารถขนส่งทั้งคนและสินค้าได้ครั้งละมากๆ -ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ผูกพันกับน้ำมาอย่างยาวนาน การท่องเที่ยวทางน้ำจึงเป็นที่นิยมในหมู่ชาวต่างชาติ	-ความปลอดภัย -ความเร็วต่ำ -มักเป็นธุรกิจผูกขาด การพัฒนาจึงเป็นไปได้ช้า -ไม่สามารถให้บริการตลอดทั้งวันได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัยและต้นทุนของการดำเนินการ -ความสามารถในการเดินเรือในแม่น้ำขึ้นกับระดับน้ำ
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-ประเทศไทยมีชื่อเสียงระดับโลกในเรื่องของความสะดวกสบายของทะเลและชายหาด -รัฐให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก การเดินทางโดยเรือสามารถเกาะกระแสการพัฒนานี้	-ทั่วโลกให้ความสนใจกับสภาพธรรมชาติใต้ท้องทะเล -การให้บริการขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ -ความแปรปรวนของธรรมชาติทำให้แม่น้ำขึ้นเงิน เป็นอุปสรรคกับการเดินเรือ

เรือโดยสารมีศักยภาพสูงที่จะพัฒนาเพื่อรองรับการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ และมีเกาะและชายหาดที่สวยงาม แต่ประเด็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ ความปลอดภัยและมาตรฐานของเรือ ควรได้รับการพัฒนาให้มากกว่านี้

5) การเดินทางด้วยรถตู้โดยสาร

5.1) สรุปคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของรถตู้ในภาพรวมเป็นอันดับที่ 4 มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.04 เป็นรองรถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสาร ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.85, 1.90, และ 1.94 ตามลำดับ รายละเอียดของความพึงพอใจการใช้บริการรถตู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามพื้นที่แสดงในตารางที่ 5.2-9

ตารางที่ 5.2-9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการรถตู้ แยกตามพื้นที่สำรวจ

	สถานที่สำรวจความคิดเห็น			
	กรุงเทพฯ	พัทยา	เชียงใหม่	สมุย
ความพึงพอใจการบริการในภาพรวม	2.04			
ความพึงพอใจการบริการแยกสถานที่	-	2.04	-	-
ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	-	1.ราคาค่าโดยสาร 2.ประชาสัมพันธ์ฯ/ ความเชื่อถือได้ของ การให้บริการ 3.ตารางเวลาการ ให้บริการ	-	-
ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก	-	1.ความปลอดภัย 2.พนักงานบริการ 3.ตัวยานพาหนะ	-	-

ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด (หรือมีคุณภาพสูงสุด) ได้แก่ ราคาค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ตารางเวลาการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด (หรือมีคุณภาพต่ำสุด) ได้แก่ ความปลอดภัย พนักงานบริการ และตัวยานพาหนะ

5.2) SWOT Analysis

ตารางที่ 5.2-10 การวิเคราะห์ SWOT สำหรับรถตู้โดยสาร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
-สามารถให้บริการใกล้เคียงรูปแบบ Door-to-Door ที่สุด -เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางทางบก เช่น รถโดยสาร และรถไฟ รถตู้โดยสารเป็นรูปแบบที่สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางทางบกด้วยกัน เช่น รถโดยสาร รถไฟ -สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ ได้อย่างสะดวก -มีโครงข่ายเส้นทางที่สมบูรณ์ในระยะทางไม่เกิน 300 กิโลเมตร ทำให้สามารถใช้เป็นรูปแบบการเดินทางย่อยได้เป็นอย่างดี และเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญทั้งหมด	-ความปลอดภัยของการเดินทาง -การควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนมาก -ใช้พลังงานที่มีอยู่จำกัด เช่น น้ำมัน ก๊าซ ฯลฯ -มีผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือ รถตู้ป้ายดำ ให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบการให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัยยาก
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
-เป็นรูปแบบการเดินทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงพื้นที่ต่างๆ ได้ดีกว่ารูปแบบการเดินทางทางบกอื่นๆ เช่น รถโดยสาร และรถไฟ ดังนั้น จึงสามารถพัฒนาเป็นโครงข่ายการเดินทางย่อยในระยะทางสั้นๆ ได้ดีกว่า -การพัฒนาาระบบขนส่งอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งเหล่านั้นด้วย -การพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจ ต้องมีการพัฒนาระบบรถโดยสารเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งกิจกรรมเหล่านั้นด้วย	-ค่าบริการขึ้นอยู่กับราคาพลังงานโลก -มีรถตู้ที่ไม่ได้รับใบอนุญาตหรือรถตู้ป้ายดำให้บริการ โดยรถตู้ดังกล่าวไม่มีการตรวจสอบการให้บริการ ค่าโดยสาร และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และเกิดปัญหาอุบัติเหตุ

5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดของโครงการฯ ได้ถูกนำมาจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มศักยภาพ เช่น การเสริมจุดแข็ง การแก้ไขจุดอ่อน เพิ่มโอกาส และแก้ไขอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยผู้วิจัยได้นำผลจากการทบทวนนโยบายและแผนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบการเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบด้วย แผนงาน/โครงการ/มาตรการ ซึ่งแยกตามรูปแบบการเดินทางที่ศึกษา ได้แก่

1. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ
2. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ
3. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ
4. แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน

รายละเอียดของแผนงาน/โครงการ/มาตรการ จะประกอบด้วยช่วงเวลาการดำเนินการ งบประมาณ เบื้องต้น หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบในการจัดสรรงบประมาณและการดำเนินโครงการต่อไป โดยมีรายละเอียดของแต่ละแผนงาน ดังนี้

5.3.1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ ประกอบด้วยแผนงานย่อย รวม 6 แผนงาน ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ.2557-2561 ภายใต้งบประมาณเบื้องต้น รวม 117 ล้านบาท ดังนี้

1) แผนงานยกระดับความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

1.1) โครงการยกระดับความปลอดภัยของตัวรถโดยสารสาธารณะบนเส้นทางหลักจากกรุงเทพมหานครไปแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา

2) แผนงานพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ

2.1) โครงการพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ

3) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.1) โครงการศึกษาออกแบบ ก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสารเกาะสมุย

3.2) โครงการปรับปรุงระบบป้ายบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร

3.3) โครงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร

3.4) โครงการศึกษาและพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทาง

4) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

4.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

5) แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

5.1) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษา

6) มาตรการด้านกฎหมาย

6.1) มาตรการบังคับใช้การจำกัดความเร็ว (Speed Management) อย่างเป็นรูปธรรม และการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
1) แผนงานยกระดับความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ					
1.1) โครงการยกระดับความปลอดภัยของตัวรถโดยสารสาธารณะบนเส้นทางหลักจากกรุงเทพมหานครไปแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา	บ่อยครั้งที่รถโดยสารสาธารณะเกิดอุบัติเหตุในลักษณะ พลิกคว่ำ ทำให้มีผู้เสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บรุนแรง โดยผู้โดยสารกระเด็นออกนอกตัวรถไปปะทะหรือกระแทกกับผิวถนน หรือกระแทกกับอุปกรณ์ภายในห้องโดยสารของรถ เนื่องจากการขาดอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำบุคคล เช่น เข็มขัดนิรภัยประจำที่นั่งโดยสาร เป็นต้น รวมถึงการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุของเจ้าหน้าที่กู้ภัยมีความยากลำบาก ผู้ประสบเหตุที่ยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ จำเป็นต้องช่วยเหลือตนเองและผู้ร่วมประสบอุบัติเหตุก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเดินทางมาถึง จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่ต้องให้คำแนะนำการปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุแก่ผู้โดยสารรวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	- ขยายผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยที่ดีในรถโดยสารสาธารณะทุกหมวด โดยกำหนดให้รถโดยสารสาธารณะทุกหมวดติดตั้งเข็มขัดนิรภัยประจำที่นั่งโดยสารทุกที่นั่ง - กำหนดให้รถโดยสารสาธารณะทุกหมวดติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัยเพิ่มเติม ได้แก่ ค้อนสำหรับทุบกระจกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น - การให้ข้อมูลการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุแก่ผู้โดยสาร โดยการจัดเตรียมเอกสารแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุประจำที่นั่งโดยสารทุกที่นั่ง การจัดทำสื่อ VDO และการแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ประจำรถ - การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้และขอความร่วมมือจากผู้โดยสารในการคาดเข็มขัดนิรภัยในขณะโดยสารรถโดยสารประจำทาง - เจ้าหน้าที่งานตรวจสอบด้านความปลอดภัยก่อนรถออกจากสถานี เช่น การตรวจสอบสภาพรถ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ	2557-2561	10.0	กรมการขนส่งทางบก

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
2) แผนงานพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ					
2.1) โครงการพัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) และการติดตามรถโดยสารสาธารณะ	ปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้กิจการเดินรถโดยสารสาธารณะมีประสิทธิภาพและลดปัญหาอุบัติเหตุจราจรที่อาจเกิดขึ้น เช่น การติดตามตำแหน่ง การตรวจสอบความเร็วของรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ สามารถควบคุมกำกับดูแล และบริหารการเดินรถได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความสูญเสียอันเกิดจากปัญหาอุบัติเหตุ	- พัฒนาศูนย์การจัดการระบบขนส่งสาธารณะ (Transit Management Center) โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การติดตามรถโดยสารด้วยระบบ GPS เป็นต้น - กำหนดให้รถโดยสารสาธารณะทุกประเภท ติดตั้งอุปกรณ์ เช่น กล้องดำ, อุปกรณ์ GPS และกล้อง VDO เพื่อตรวจสอบเส้นทางการเดินรถ ความเร็วการเดินทาง การพักรถ รวมถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน อุบัติเหตุ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลต่อไป	2557-2558	50.0	กรมการขนส่งทางบก

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
3) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
3.1) โครงการศึกษาออกแบบก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสาร เกาะสมุย	ปัจจุบันสถานีขนส่งรถโดยสารปรับอากาศ บขส. (999) เกาะสมุย มีความคับแคบ และไม่มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน และเป็นสากล เช่น พื้นที่พักรอรถโดยสาร เป็นต้น ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับการบริการที่มีความสะดวก	- ศึกษาเพื่อออกแบบสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีรูปแบบของสถานีขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวก - ศึกษาเพื่อคัดเลือก จัดหา พื้นที่ที่มีความเหมาะสม ซึ่งอาจใช้พื้นที่เดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หรือจัดซื้อพื้นที่แห่งใหม่ - ออกแบบก่อสร้าง และดำเนินการก่อสร้าง	2557-2558	10.0	กรมการขนส่งทางบก
3.2) โครงการปรับปรุงระบบป้ายบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร	ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนหนึ่งนิยมการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ดังนั้น จุดเชื่อมต่อการเดินทางต่างๆ เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีรถไฟ และท่าเรือโดยสาร ควรจัดทำระบบป้ายต่างๆ บริเวณสถานีขนส่ง ทั้งภายในและภายนอก ในรูปแบบหลายภาษา เพื่อให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	- ปรับปรุงป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีความเป็นสากล โดยการเพิ่ม ภาษาอังกฤษ รวมถึงอาจพิจารณาเพิ่ม ภาษาจีน และญี่ปุ่น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออก - ปรับปรุงระบบป้ายบริการ โดยให้ข้อมูลรถโดยสารประจำทาง รายละเอียดเส้นทาง ระยะเวลาเดินทาง และอัตราค่าโดยสาร ที่มีความชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	2557	2.5 (จัดจักร 2.0) (เอกมัย 0.5)	กรมการขนส่งทางบก หน่วยงานท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของสถานีขนส่ง

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
3) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
3.3) โครงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร	ปัจจุบันการเดินทางของผู้พิการในประเทศค่อนข้างยากลำบาก เนื่องจากโดยรวมยังไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการได้อย่างเพียงพอ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น พื้นผิวทางสำหรับผู้พิการทางสายตา หรือห้องน้ำ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในการเดินทางไปยังพื้นที่ต่างๆ ของประเทศโดยเท่าเทียมกันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการในแง่ของการท่องเที่ยว ปัจจุบันนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่วนหนึ่งเป็นผู้พิการ	- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการในสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ที่เป็นมาตรฐานและสามารถใช้งานได้จริง พื้นผิวทางสำหรับผู้พิการทางสายตา ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	2557-2558	2.0 (จัดจักร 1.5) (เอกมัย 0.5)	กรมการขนส่งทางบก หน่วยงานท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของสถานีขนส่ง
3.4) โครงการศึกษาและพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทาง	สถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางที่สำคัญ ระหว่างพื้นที่ต่างๆ ของประเทศ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้งในด้านความสะดวกในการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	- ศึกษา ออกแบบ และก่อสร้าง การเชื่อมต่อการเดินทางบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น การวางผังพื้นที่สำหรับรูปแบบการขนส่งสาธารณะต่างๆ การปรับปรุงระบบป้ายแนะนำการเชื่อมต่อการเดินทาง	2557-2558	20	กรมการขนส่งทางบก หน่วยงานท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของ

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
4) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว					
4.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ และหลากหลายวิธีการนำเสนอ เช่น การนำเสนอในระหว่างการเดินทางด้วยรถประจำทาง รถไฟ หรือเรือโดยสาร ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง	- กรมการขนส่งทางบก ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมถึงขอความร่วมมือผู้ประกอบการทั้งขนส่งและธุรกิจท่องเที่ยวจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัด เช่น นิตยสารรายปักษ์ หรือรายเดือน เป็นต้น สื่อเหล่านั้นจะถูกนำไปจัดวางสำหรับผู้โดยสารอ่านระหว่างการเดินทาง รวมถึงที่สถานีขนส่ง - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ศึกษา รวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่สถานีขนส่ง - จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ศึกษา รวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว	2557-2561	10	กรมการขนส่งทางบก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชน

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
5) แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
5.1) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษา	การขยายตัวด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 คาดว่าการเดินทางท่องเที่ยว จะมีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มสูงขึ้น นอกเหนือจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแล้ว และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโต การพัฒนาบุคลากรก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะการพัฒนาด้านภาษาซึ่งเป็นจุดอ่อนหนึ่งของบุคลากรในประเทศ	- จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยในระยะแรกเริ่มจากการฝึกอบรมภาษาอังกฤษก่อน และในระยะต่อไปอาจเพิ่มการฝึกอบรมการใช้ภาษาจีน ญี่ปุ่น ต่อไป	2557-2561	5.0	กรมการขนส่งทางบก ร่วมกับผู้ประกอบการเดินรถ

ตารางที่ 5.3-1 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
6) มาตรการด้านกฎหมาย					
6.1) มาตรการบังคับใช้การจำกัดความเร็ว (Speed Management) อย่างเป็นรูปธรรม และการตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด	ปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถโดยสารประจำทาง เป็นอุบัติเหตุที่ก่อให้เกิดความสูญเสียเป็นอย่างมาก ซึ่งนอกจากผู้ประสบอุบัติเหตุจะสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน บางรายกลายเป็นผู้พิการหรือทุพพลภาพ และยังส่งผลต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ โดยรวมของประเทศ และผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้ความเร็วสูงในการเดินทาง ดังนั้น การนำมาตรการบังคับใช้กฎหมาย โดยการจำกัดความเร็วเป็นมาตรการสำคัญมาตรการหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและมีความต่อเนื่อง	- กรมการขนส่งทางบกกำหนดมาตรการลงโทษหากพบผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะ ขับขี่ด้วยความเร็วสูงเกินกว่ากฎหมายกำหนด หรือมีปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือด เช่น การพักงาน การลงโทษทางวินัย เป็นต้น	2557-2561	7.5	กรมการขนส่งทางบก เจ้าหน้าที่ตำรวจ ร่วมกับผู้ประกอบการเดินรถ

5.3.2 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ ประกอบด้วยแผนงานย่อย รวม 3 แผนงาน ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ.2557-2561 ภายใต้งบประมาณเบื้องต้น รวม 50.9 ล้านบาท ดังนี้

- 1) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
 - 1.1) แผนงานการปรับปรุงความปลอดภัยบริเวณสถานี
 - 1.2) โครงการศึกษาและพัฒนาสถานีรถไฟให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทาง
 - 1.3) โครงการปรับปรุงระบบป้ายบริเวณสถานีรถไฟ
 - 1.4) โครงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ
- 2) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
 - 2.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
- 3) แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
 - 3.1) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษา

ตารางที่ 5.3-2 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
1) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
1.1) แผนงานการปรับปรุงความปลอดภัยบริเวณสถานี	การขึ้น-ลง ในขณะที่รถไฟยังไม่จอดสนิท หรือการที่นักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่ที่ใกล้รางรถไฟ เป็นพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การกำหนดเขตพื้นที่ปลอดภัยในการขึ้นรอรถไฟเป็นแนวทางการดำเนินงานหนึ่งเพื่อเตือนให้ผู้โดยสารรถไฟระมัดระวังมิให้เข้าใกล้พื้นที่อันตรายขณะรถไฟแล่นผ่านสถานี ซึ่งรวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกปลอดภัยระหว่างรถไฟแล่นเข้าสถานีด้วย	- ทาสีเส้นเหลืองทึบหรือการใช้ปุ่มเตือนอันตรายสำหรับผู้มีปัญหาในการมองเห็น ตลอดแนวชานชาลา โดยให้มีระยะห่างจากปลายชานชาลาเป็นระยะ 0.80-1.00 เมตร - ทาสีข้อความ “โปรดขึ้นรอรถไฟหลังแนวเส้นเหลือง” เป็นระยะตลอดแนวชานชาลา	2557	4.2 (หัวลำโพง 2.0) (เชียงใหม่ 1.0) (สุราษฎร์ธานี 1.0) (พัทยา 0.2)	การรถไฟแห่งประเทศไทย
1.2) โครงการศึกษาและพัฒนาสถานีรถไฟให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทาง	สถานีรถไฟเป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางที่สำคัญระหว่างพื้นที่ต่างๆ ของประเทศ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญจำเป็นต้องปรับปรุงสถานีรถไฟทั้งในด้านความสะดวกในการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	- ศึกษา ออกแบบ และดำเนินการก่อสร้าง การเชื่อมต่อการเดินทางบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น การวางผังพื้นที่สำหรับรูปแบบการขนส่งสาธารณะต่างๆ การปรับปรุงระบบป้ายแนะนำการเชื่อมต่อการเดินทาง	2557-2558	15	การรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 5.3-2 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/ มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
1) แผนงานเพิ่มศักยภาพสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางสากลเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
1.3) โครงการปรับปรุงระบบป้ายบริเวณสถานีรถไฟ	ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนหนึ่งนิยมการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ดังนั้น จุดเชื่อมต่อการเดินทางต่างๆ เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีรถไฟ และท่าเรือโดยสาร ควรจัดทำระบบป้ายต่างๆ บริเวณสถานีขนส่ง ทั้งภายในและภายนอก ในรูปแบบหลายภาษา เพื่อให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	- ปรับปรุงป้ายแนะนำต่างๆ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร ให้มีความเป็นสากล โดยการเพิ่ม ภาษาอังกฤษ รวมถึงอาจเพิ่มภาษาจีน และญี่ปุ่น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวตะวันตก และเอเชียตะวันออก - ปรับปรุงระบบป้ายบริการ โดยให้ข้อมูล รถไฟ รายละเอียดเส้นทาง ระยะเวลาเดินทาง และอัตราค่าโดยสารที่มีความชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	2557-2558	7.2 (หัวลำโพง 5.0) (เชียงใหม่ 1.0) (สุราษฎร์ธานี 1.0) (พัทธยา 0.2)	การรถไฟแห่งประเทศไทย
1.4) โครงการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	ปัจจุบันการเดินทางของผู้พิการในประเทศค่อนข้างยากลำบาก เนื่องจากโดยรวมยังไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการได้อย่างเพียงพอ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น พื้นผิวทางสำหรับผู้พิการทางสายตา หรือห้องน้ำ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในการเดินทางไปยังพื้นที่ต่างๆ ของประเทศโดยเท่าเทียมกันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ในแง่ของการท่องเที่ยว ปัจจุบันนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ส่วนหนึ่งเป็นผู้พิการ	- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการในสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ที่เป็นมาตรฐานและสามารถใช้งานได้จริง พื้นผิวทางสำหรับผู้พิการทางสายตา ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	2557-2558	9.5 (หัวลำโพง 5.0) (เชียงใหม่ 2.0) (สุราษฎร์ธานี 2.0) (พัทธยา 0.5)	การรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 5.3-2 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
2) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว					
2.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ และหลากหลายวิธีการนำเสนอ เช่น การนำเสนอในระหว่างการเดินทางด้วยรถประจำทาง รถไฟ หรือเรือโดยสาร ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง	- การรถไฟแห่งประเทศไทย ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมถึงขอความร่วมมือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัด เช่น นิตยสารรายปักษ์ หรือรายเดือน เป็นต้น - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ศึกษารวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว - จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ศึกษารวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว	2557-2561	10	การรถไฟแห่งประเทศไทย ร่วมกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชน

ตารางที่ 5.3-2 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับรถไฟ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
3) แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
3.1) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษา	การขยายตัวด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 คาดว่า การเดินทาง ท่องเที่ยว จะมีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มสูงขึ้น นอกเหนือจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแล้ว และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโต การพัฒนาบุคลากรก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะการพัฒนาด้านภาษาซึ่งเป็นจุดอ่อนหนึ่งของบุคลากรในประเทศ	- จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยในระยะแรกเริ่มจากการฝึกอบรมภาษาอังกฤษก่อน และในระยะต่อไปอาจเพิ่มการฝึกอบรมการใช้ภาษาจีน ญี่ปุ่น ต่อไป	2557-2561	5.0	การรถไฟแห่งประเทศไทย

5.3.3 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ ประกอบด้วยแผนงานย่อย รวม 2 แผนงาน ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ.2557-2561 ภายใต้งบประมาณเบื้องต้น รวม 25 ล้านบาท ดังนี้

- 1) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
 - 1.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
- 2) มาตรการด้านกฎหมาย
 - 2.1) โครงการตรวจเรือท่องเที่ยว

ตารางที่ 5.3-3 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
1) แผนงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว					
1.1) โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ และหลากหลายวิธีการนำเสนอ เช่น การนำเสนอในระหว่างการเดินทางด้วยรถประจำทาง รถไฟ หรือเรือโดยสาร ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง	- กรมเจ้าท่า ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมถึงขอความร่วมมือผู้ประกอบการทั้งขนส่งและธุรกิจท่องเที่ยว จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัด เช่น นิตยสารรายปักษ์ หรือรายเดือน เป็นต้น - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ศึกษา รวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว - จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ศึกษารวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว	2557-2561	10	กรมเจ้าท่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชน

ตารางที่ 5.3-3 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
2) มาตรการบังคับใช้กฎหมาย					
2.1) โครงการตรวจเรือท่องเที่ยว	การตรวจเรือมีความสำคัญเพราะเป็นกิจกรรมป้องกันการก่อตัวของสถานการณ์อันตราย คล้ายการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย เพราะเมื่อเรือและอุปกรณ์ประจำเรือมีความสมบูรณ์ก็ทำให้สถานการณ์อันตรายที่เกิดจากความไม่สมบูรณ์ของเรือหมดไป การดำเนินงานมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาการใช้เรือที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ อุปกรณ์ความปลอดภัยบนเรือขาดอายุ มีไม่ครบถ้วนตามกำหนดหรือไม่สามารถใช้งานได้ โดยการตรวจเรือท่องเที่ยวเพื่อต่อทะเบียน ทั้งนี้ เพื่อแสดงความสมบูรณ์ของเรือจนถึงรอบการตรวจสภาพเพื่อต่อทะเบียนครั้งต่อไป	- จัดทำคู่มือ แบบฟอร์ม รายการตรวจสอบเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ - จัดทำและปรับปรุงหลักสูตร รวมถึงจัดอบรมเจ้าพนักงานตรวจเรือให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการตรวจเรือ ข้อควรระวัง และการบำรุงรักษาเรือแต่ละประเภท ฯลฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงานและทำให้การปฏิบัติงานครบถ้วนตามข้อกำหนด - ทำการตรวจสภาพเรือเป็นคณะให้รับผิดชอบงานแต่ละด้าน เช่น โครงสร้างเรือ เครื่องมือเดินเรือ เครื่องยนต์เรือ และจัดให้มีการหมุนเวียนตามความเหมาะสม - ทำการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเรือ และอุปกรณ์ดับเพลิง - กำหนดบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม และดำเนินการอย่างเคร่งครัด และต่อเนื่อง - จัดทำคู่มือ แบบฟอร์ม รายการตรวจสอบเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ	2557-2561	15	กรมเจ้าท่า

5.3.4 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน ประกอบด้วยแผนงานย่อย รวม 1 แผนงาน ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ.2557-2561 ภายใต้งบประมาณเบื้องต้น รวม 3 ล้านบาท ดังนี้

1) แผนงานเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างท่าอากาศยานกับเมือง

1.1) โครงการเดินรถ Shuttle-Bus เชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานกับเมือง (ท่าอากาศยาน เชียงใหม่และท่าอากาศยานสมุย)

ตารางที่ 5.3-4 แผนงาน/โครงการ/มาตรการ สำหรับท่าอากาศยาน

แผนงาน/โครงการ/มาตรการ	หลักการและเหตุผล	แนวทางการดำเนินงาน	ช่วงเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
1) แผนงานเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างท่าอากาศยานกับเมือง					
1.1) โครงการเดินรถ Shuttle-Bus เชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานกับ เมือง (ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานสมุย)	การเชื่อมต่อการเดินทางจากท่าอากาศยานเข้าไปยังตัวเมือง แหล่งชุมชน หรือ แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวจะใช้ บริการแบบจ้างเหมา หรือลีมูซีน บ่อยครั้ง พบว่านักท่องเที่ยวมีการร้องเรียนเรื่องค่า โดยสารที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น ควรเพิ่ม ทางเลือกในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยาน ตัวเมือง แหล่งชุมชน และแหล่ง ท่องเที่ยว	- ศึกษาเส้นทางที่มีความเหมาะสม	2557-2561	3.0 (ต่อปี) (เชียงใหม่ 2.0 ต่อปี) (สมุย 1.0 ต่อปี)	การทำอากาศยาน

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2555) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559.
- ครุฑชิต พุทธิโกษา. (2554) กรอบประเด็นการวิจัยของประเทศไทยให้พร้อมรับสถานการณ์การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.
- นวัตกรรม, วิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2555) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีการท่องเที่ยว.
- นโยบายและแผน, สำนัก. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. โอกาสและผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกระทรวงมหาดไทย.
- สุพิชชาย์ ตรีจักรสังข์, 2550, แนวทางการพัฒนาระบบรถบริการสำหรับองค์กร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สภา. (2554) รายงานประจำปี.
- ASEAN National Tourism Organizations. (2008) ASEAN Tourism Investment Guide.
- ASEAN National Tourism Organizations. (2007) ASEAN Tourism Standards-Mekong Tourism.
- ASEAN Secretariat . (2012) ASEAN Tourism Marketing Strategy (ATMS) 2012-2015. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Chein, C.C. et al, 2010, An Evaluation of Airline Service Quality Using The Fuzzy Weighted SERVQUAL Method, Applied Soft Computing
- Chiung, L.L., and Andrew, C.L., 2010, An Analysis of Third-Party Logistics Performance and Service Provision, Transport Research Part E, pp. 547-570
- David N. Hyman. (2011) Public finance: A contemporary application of theory to policy.
- Gorge, P. and Shirley-Ann, H., 1996, The Measurement of Service Quality: a New P-C-P Attribute Model, IJQRM
- Harvey S. Rosen and Ted Gayer. (2008) Public finance. 8th ed New York: McGraw-Hill.
- Karen, T. and Peter, S., 2007, An Investigation of the Relationship between Public Transport Performance and Destination Satisfaction, Journal of Transport Geography, pp. 136-144
- Lennon, J. (2008) Benchmarking National Tourism Organisations and Agencies: Understanding Best Performance.
- Metin, K. and Mike, R., 2000, Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination, Journal of Travel Research, pp. 260-269

- Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49(4) Fall. 41-50.
- Ray, W., et al, 2011, Evaluation of Custom Perceptions on Airline Service Quality in Uncertainty, *Procedia-Social and Behavioral Science*, pp. 419-437
- Rooma, R., 2006, Developing a Service Quality Questionnaire for the Hotel Industry in Mauritius

ภาคผนวก ก
ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางไว้ กิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว และผลที่ได้รับตลอดโครงการ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมที่วางแผนไว้	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว	ผลที่ได้รับตลอดโครงการ
1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย	1.1 การทบทวนข้อมูลการท่องเที่ยว		
	1.1.1 ทบทวนข้อมูลภาพรวมการท่องเที่ยว	ดำเนินการทบทวนข้อมูลภาพรวมการท่องเที่ยว และได้ทำการคัดเลือกจังหวัดท่องเที่ยวหลักที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพื่อดำเนินการศึกษาต่อไป ดังนี้ ● กรุงเทพมหานคร ● ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ● ภาคตะวันออก ได้แก่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ● ภาคใต้ ได้แก่ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	พื้นที่ศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก ได้แก่ ภาคกลาง: กรุงเทพมหานคร ภาคตะวันออก: พื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ภาคเหนือ: จังหวัดเชียงใหม่ ภาคใต้: เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
	1.1.2 การทบทวนข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดท่องเที่ยวหลัก	ดำเนินการทบทวนข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดท่องเที่ยวหลัก ดังนี้ ● กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย รถโดยสารสาธารณะ การขนส่งทางอากาศ รถไฟ ● จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย รถโดยสารสาธารณะ การขนส่งทางอากาศ และรถไฟ ● เมืองพัทยา ประกอบด้วย รถโดยสารสาธารณะ รถไฟ และเรือโดยสารสาธารณะ ● เกาะสมุย ประกอบด้วย รถโดยสารสาธารณะ การขนส่งทางอากาศ และเรือโดยสารสาธารณะ (Ferry)	รูปแบบการขนส่งสาธารณะในแต่ละพื้นที่ศึกษา และรูปแบบการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังพื้นที่ศึกษาต่างๆ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมที่วางแผนไว้	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว	ผลที่ได้รับตลอดโครงการ
	1.2 การศึกษาแนวทางการวิเคราะห์แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ		
	1.2.1 การศึกษาแนวทางการวิเคราะห์แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ โดยประยุกต์ใช้วิธี Service-Quality Gap ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ	วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ
	1.2.2 การพัฒนาแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	ดำเนินการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire-Based Test) เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงาน และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ	แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้ประกอบการ พนักงาน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
	1.2.3 การสำรวจข้อมูลแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	ดำเนินการสำรวจข้อมูลแบบสอบถามคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะทั้งผู้บริหาร พนักงาน สำหรับผู้ใช้บริการ ดำเนินการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 1,200 ชุด แยกเป็น พื้นที่ศึกษาละ 300 ชุด	ข้อมูลการตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะของผู้บริหาร พนักงาน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
	1.2.4 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ และ SWOT	ดำเนินการวิเคราะห์คุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ และ SWOT ในแต่ละพื้นที่ศึกษา	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะ และ SWOT

วัตถุประสงค์	กิจกรรมที่วางแผนไว้	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว	ผลที่ได้รับตลอดโครงการ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย	2.1 การสำรวจข้อมูลปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ	ดำเนินการสำรวจสภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะในแต่ละพื้นที่ศึกษา	
	2.2 วิเคราะห์และสรุปสภาพปัญหาคุณภาพการบริการขนส่งสาธารณะ	นำผลการสำรวจสภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะมาวิเคราะห์และสรุปปัญหา	ปัญหาคุณภาพการให้บริการจากการสำรวจสถานีขนส่งผู้โดยสารต่างๆ ในพื้นที่ศึกษา
3. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งเพื่อตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต่างๆ ในประเทศไทยต่อไป	3.1 ทบทวนนโยบายและแผนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	- แผนปฏิบัติการกระทรวงคมนาคม ปีพ.ศ. 2554-2563 - แผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคม (สนช. ปีพ.ศ. 2555) - ยุทธศาสตร์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ปีพ.ศ. 2555-2559	นโยบายและแผนงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะทั้งในภาพรวมของประเทศ และในพื้นที่ศึกษา
	3.2 จัดทำข้อเสนอแนะด้านนโยบาย	นำผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ SWOT และการทบทวนนโยบายและแผนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาจัดทำข้อเสนอแนะ/โครงการ/มาตรการสำหรับการเดินทางรูปแบบต่างๆ	ข้อเสนอแนะด้านนโยบายเพื่อใช้ในการพัฒนาการให้บริการขนส่งสาธารณะ

Q1.6 Where is your accommodation located?

Area/District _____ Street _____ Hotel Name _____

Q1.7 What province did you stay/visit before you come here? _____

Q1.8 By which mode of transport did you arrive in XXX (from above province)?

- ☐ Air Plane ☐ Ship ☐ Bus
☐ Train ☐ Other (details) _____

Section B: About Thai Public Transport Information available in Your Country

Q2.1 Where did you get the public transport information for the journey in Thailand ***when you were in your country?*** (please tick all that apply)

- ☐ Thai Embassy ☐ Internet ☐ Ones who have visited Thailand
☐ Tourist Agency ☐ Word of Mouth ☐ Thai Information Center in your country
☐ Other (details) _____

Public Transport Information

Please indicate your level of agreement with the following statements about public transport information obtained from above sources.

	Strongly Agree	Agree	Neither Agree nor Disagree	Disagree	Strongly Disagree	No Opinion
Q2.2 I find it <i>easy to access</i> Thailand's public transport information when I were in my country.						
Q2.3 I find Thai's public transport information that I got in my country is <i>accurate</i> when I am in Thailand.						
Q2.4 I find Thai's public transport information that I got in my country is <i>useful</i> when I am in Thailand.						

Q2.5 Which of the following items of information would you require in advance to make a journey by public transport in Thailand. (please tick all that apply)

- ☐ Departure Time ☐ Arrival Time ☐ Route
☐ Frequency ☐ Price ☐ Journey Length
☐ Where to get on ☐ Where to get off ☐ Where to change
☐ Where to buy a ticket ☐ Other (details) _____

Section C: About Thai Public Transport Information available in Thailand

Q3.1 Where did you get the public transport information for this journey?

(please tick all that apply)

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Tourist Attraction Leaflets | ☐ Tourist Agency | ☐ Public Transport Information Leaflets |
| ☐ Internet | ☐ Tourist Information Center | ☐ Tourist Telephone Information Line |
| ☐ Tourist Police | ☐ City Guide Booklet | ☐ Reception at Accommodation |
| ☐ Word of Mouth | ☐ Local People | ☐ |
| ☐ Other (details) _____ | | |

Q3.2 Please indicate your level of satisfaction about public transport information obtained from above source(s), comparing with your real experience when using public transport in Thailand.

	Very Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor Unsatisfied	Unsatisfied	Very Unsatisfied	No Opinion
1. The accessibility of information						
2. The accuracy of information						
3. The usefulness of information						

Section D: About the quality of public transport for this journey

Q4.2 Please indicate your level of satisfaction **about public transport for this journey.**

	Very Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor Unsatisfied	Unsatisfied	Very Unsatisfied	No Opinion
1. Public transport stations/stops.						
1.1 Ease and comfort to access stations/stops						
1.2 Availability of clear guidance and signs in English leading to stations/stops						
1.3 Cleanliness of public transport stations/stops						
1.4 Ease to transfer to other modes at stations/stops						
1.5 Ease to buy the right ticket for journey						
1.6 Clearness of guidance and signposts in English at stations/stops						
1.7 Availability of tourist information center/booth in stations/stops						

	Very Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor Unsatisfied	Unsatisfied	Very Unsatisfied	No Opinion
2. Public transport staffs						
2.1 Helpfulness of public transport staffs						
2.2 Skill to deal with any problems or questions						
2.3 English communication skill						
2.4 Knowledge about attractive destinations						
2.5 Friendliness and courteousness						
2.6 Listening carefully to complaints						
3. Public transport drivers						
3.1 Helpfulness of public transport drivers						
3.2 Familiarity with routes and saves time						
3.3 Skill to deal with any problems or questions						
3.4 English communication skill						
3.5 Knowledge about attractive destinations						
3.6 Friendliness and courteousness						
4. Public transport vehicle						
4.1 Cleanness of vehicles						
4.2 Ease of getting a seat						
4.3 Comfort of seat and space						
4.4 Cleanness of seat						
4.5 Safety equipment such as seat belt, etc.						
	Very Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor Unsatisfied	Unsatisfied	Very Unsatisfied	No Opinion
4.6 Vehicle's condition						
4.7 Vehicle's air condition (if available)						
4.8 Ease to bring bags into the vehicle						

	Very Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor Unsatisfied	Unsatisfied	Very Unsatisfied	No Opinion
5. Public transport schedule						
5.1 Frequency of public transport						
5.2 Departure time of public transport						
6. Reliability of public transport						
6.1 Arrival on time						
6.2 Departure on time						
6.3 Ease to use of public transport						
7. Safety of public transport						
7.1 Safety awareness of drivers						
7.2 Personal safety inside the vehicle (may be threatened by other passengers)						
7.3 Safety when accessing stations/stops						
7.4 Safety when waiting in stations/stops						
8. Ticket price for public transport						
8.1 Ticket price for public transport						

Section E: About the Important Degree of Influenced Factors for Public Transport Service in this Journey

Q6.1 Please indicate your idea about the importance of influenced factors for public transport service.

	Very Important	Important	Neither Important nor Unimportant	Unimportant	Very Unimportant	No Opinion
1. Public Transport Information						
2. Public transport stations/stops						
3. Public transport staffs						
4. Public transport drivers						
5. Public transport vehicles						
6. Public transport schedule						
7. Public transport routes/network						
8. Reliability of public transport						
9. Safety of public transport						
10. Price for public transport						
11. Ease of use of public transport						

Section F: About You

Q1. Are you

- ☐ Male ☐ Female

Q2. What is your age group?

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 15 - 20 | ☐ 51° 55 |
| ☐ 21 - 25 | ☐ 56° 60 |
| ☐ 26 - 30 | ☐ 61° 65 |
| ☐ 31 - 35 | ☐ 66° 70 |
| ☐ 36 - 40 | ☐ 71° 75 |
| ☐ 41 - 45 | ☐ 76° 80 |
| ☐ 46 - 50 | ☐ 81 and over |

Q3. Please state the Town or City and Country where you live.

Q4. What is your current job/occupation?

Q5. Which transport modes, both private and public, do you mostly use in a week in your country? (*please tick all that apply*)

- | | | | |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| ☐ private car | ☐ motorcycle | ☐ bicycle | ☐ taxi |
| ☐ bus | ☐ tram | ☐ train | ☐ walking |
| ☐ Other (details) ----- | | | |

Q6. What is your marital status?

- ☐ Single ☐ Married

Q7. What is your highest level of education?

- | | |
|---|--|
| ☐ Some high school | ☐ College graduate |
| ☐ High school graduate | ☐ Graduate degree |
| ☐ Some college | ☐ Above graduate degree |

****END OF THE SURVEY****

THANK YOU FOR YOUR ATTENDTION

ภาคผนวก ค
แบบสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารหน่วยงานผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ
แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

รหัสแบบสอบถาม			

การสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารหน่วยงานผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ
โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของการให้บริการขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และวิเคราะห์ผลเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คณะวิจัยขอขอบคุณผู้บริหารที่สละเวลารอแบบสอบถามนี้ คณะวิจัยจะปกปิดข้อมูลที่ท่านให้มาและจะนำเสนอเฉพาะผลการศึกษาที่เป็นภาพรวมของการวิเคราะห์เท่านั้น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Q1. ชื่อหน่วยงาน/บริษัท

*

Q2. ลักษณะการให้บริการ

*

Q3. ตำแหน่งผู้ถูกสัมภาษณ์

*

Q4. การศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาที่จบ *

Q5. ความเชี่ยวชาญ

*

Q6. อายุ **ประสบการณ์ทำงานถึงปัจจุบัน** ปี

ส่วนที่ 2: การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

Q1. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการในต่างประเทศหรือไม่?

☐ มี ☐ ไม่มี

ถ้ามี โดยวิธีการใด (โปรดทำเครื่องหมายถูกทุกวิธีที่ใช้ประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ)

ทำเครื่องหมาย	วิธีการ	ทำเครื่องหมาย	วิธีการ
	ผ่านทางสถานทูตไทย		เว็บไซต์หน่วยงานในอินเทอร์เน็ต
	ผ่านตัวแทนท่องเที่ยวเอกชน		ผ่านตัวแทนท่องเที่ยวของรัฐในต่างประเทศ
	วิธีการอื่นๆ (โปรดให้รายละเอียด)		

ถ้าไม่มี มีวิธีการให้นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้ว่ามีบริการของท่านอย่างไร*

*

Q2. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การบริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. หน่วยงานของท่านมีสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ เช่น เว็บไซต์ภาษาอังกฤษ แผ่นพับแนะนำบริการภาษาอังกฤษ ฯลฯ					
2. หน่วยงานของท่านได้พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3: ความสำคัญต่อการรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

Q1. ท่านมีวิธีการรับรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างไร?

*

*

*

Q2. ท่านมีวิธีการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการอย่างไร?

*

*

*

Q3. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**การทำวิจัย**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การทำวิจัยเพื่อรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความจำเป็น					
2. หน่วยงานของท่านได้ทำวิจัยเพื่อรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง					

Q4. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานบริการ**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านอนุญาตให้พนักงานบริการเสนอแนะการพัฒนาการบริการ					
2. ท่านมีการประชุม หรือทำการสอบถามพนักงานบริการ เพื่อรับรู้ปัญหาการปฏิบัติเป็นประจำ					

โปรดให้คะแนนระดับความสำคัญในประเด็นต่อไปนี้ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

1. ความสำคัญของการ**ทำวิจัย**เพื่อรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ* คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*

+

2. ความสำคัญของการ**ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานบริการ*** คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*

+

ส่วนที่ 4: การกำหนดมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน

Q1. หน่วยงานของท่านมีวิธีการกำหนดมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างไร?

+

+

+

Q2. หน่วยงานของท่านมีวิธีการพัฒนามาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงพัฒนาระดับความสามารถของการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานอย่างไร?

+

+

+

Q3. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้านการ**กำหนดมาตรฐานการบริการ**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดเป้าหมายหนึ่งของหน่วยงาน					
2. หน่วยงานได้พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง					

Q4. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**การจัดสรรทรัพยากร**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. หน่วยงานได้จัดงบประมาณในการพัฒนาคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นประจำ เช่น พัฒนาภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน ฝึกอบรมมารยาทการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นต้น					
2. หน่วยงานได้พัฒนาความรู้ที่จำเป็นแก่พนักงานเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ฯลฯ					
3. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานเป็นเกณฑ์หนึ่งในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในส่วนที่ต้องบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ					
4. หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการบริการที่เป็นภาษาอังกฤษ เช่น ป้ายชี้ทิศทางสถานี/ป้ายหยุดเป็นภาษาอังกฤษ ป้ายแนะนำและแจ้งข้อมูลต่างๆในสถานีเป็นภาษาอังกฤษ ฯลฯ					

โปรดให้คะแนนระดับความสำคัญในประเด็นต่อไปนี้ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

1. ความสำคัญของการ**กำหนดมาตรฐานการบริการ**นักท่องเที่ยวต่างชาติ* คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*
 *

2. ความสำคัญของการ**จัดสรรทรัพยากร**เพื่อพัฒนาการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ* คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*
 *

ภาคผนวก ง

แบบสำรวจความคิดเห็นพนักงานบริการขนส่งสาธารณะแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

รหัสแบบสอบถาม

การสำรวจความคิดเห็นพนักงานบริการขนส่งสาธารณะแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ
โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของการให้บริการขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และวิเคราะห์ผลเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คณะวิจัยขอขอบคุณผู้บริหารที่สละเวลารอแบบสอบถามนี้ คณะวิจัยจะปกปิดข้อมูลที่ท่านให้มาและจะนำเสนอเฉพาะผลการศึกษาที่เป็นภาพรวมของการวิเคราะห์เท่านั้น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Q1. ชื่อหน่วยงาน/บริษัท

*

Q2. ตำแหน่งผู้ถูกสัมภาษณ์

*

Q3. ลักษณะงานและความรับผิดชอบ

*

Q4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด* สาขาที่จบ*

Q5. อายุ* ประสบการณ์ทำงานถึงปัจจุบัน* ปี

Q6. ความสามารถทางด้านภาษา

ภาษาอังกฤษ	พูด	☐ พูดได้ดีมาก	☐ พูดได้ดี	☐ พูดได้บ้าง
		☐ พูดแทบไม่ได้	☐ พูดไม่ได้เลย	
	ฟัง	☐ ฟังได้ดีมาก	☐ ฟังได้ดี	☐ ฟังได้บ้าง
		☐ ฟังแทบไม่ได้	☐ ฟังไม่ได้เลย	
	อ่าน	☐ อ่านได้ดีมาก	☐ อ่านได้ดี	☐ อ่านได้บ้าง
		☐ อ่านแทบไม่ได้	☐ อ่านไม่ได้เลย	
	เขียน	☐ เขียนได้ดีมาก	☐ เขียนได้ดี	☐ เขียนได้บ้าง
		☐ เขียนแทบไม่ได้	☐ เขียนไม่ได้เลย	
ภาษาอื่นๆ(ระบุ)	พูด	☐ พูดได้ดีมาก	☐ พูดได้ดี	☐ พูดได้บ้าง

+

	☐ พูดแทบไม่ได้	☐ พูดไม่ได้เลย	
ฟัง	☐ ฟังได้ดีมาก	☐ ฟังได้ดี	☐ ฟังได้บ้าง
	☐ ฟังแทบไม่ได้	☐ ฟังไม่ได้เลย	
อ่าน	☐ อ่านได้ดีมาก	☐ อ่านได้ดี	☐ อ่านได้บ้าง
	☐ อ่านแทบไม่ได้	☐ อ่านไม่ได้เลย	
เขียน	☐ เขียนได้ดีมาก	☐ เขียนได้ดี	☐ เขียนได้บ้าง
	☐ เขียนแทบไม่ได้	☐ เขียนไม่ได้เลย	

ส่วนที่ 2: ความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

Q1. ท่านรับรู้และเข้าใจถึงมาตรฐานการบริการที่หน่วยงานกำหนดไว้ได้อย่างไร ?

- | | |
|---|---|
| ☐ การอบรมสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงาน | ☐ การอธิบายจากหัวหน้างาน |
| ☐ การอธิบายจากพนักงานที่ทำงานมาก่อน | ☐ อ่านจากเอกสารของหน่วยงาน |
| ☐ การบอกเล่าต่อกันมา | ☐ ไม่เคยรับรู้เลย |
| ☐ วิธีการอื่น (รายละเอียด). | |

Q2. ท่านมีวิธีการพัฒนาภาษาที่ใช้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างไร ?

- | | |
|---|--|
| ☐ หน่วยงานของท่านจัดอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศ | ☐ ฝึกฝนด้วยตนเอง |
| ☐ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ก่อนเข้าทำงาน | ☐ ไม่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ |
| ☐ วิธีการอื่น (รายละเอียด). | |

Q3. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**ความเข้าใจในมาตรฐานของหน่วยงาน**

	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านรับรู้และเข้าใจถึงมาตรฐานการบริการที่หน่วยงานตั้งไว้					
2. ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน					
3. ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เช่น การสื่อสารภาษาอังกฤษ มารยาทการบริการชาวต่างชาติ ฯลฯ					
4. ในขอบเขตการปฏิบัติงานของท่าน ท่านพร้อมที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทีอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ท่านมีความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					

Q4. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**ความเหมาะสมของงาน**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านรู้สึกอึดอัดที่ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ					
2. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
3. ท่านยินดีช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านโดยตรง เช่น แนะนำที่พักราคาถูก แนะนำแหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ					
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนคนไทยในการต้อนรับชาวต่างชาติ					
5. งานที่ท่านรับผิดชอบมีมากเกินไปกว่าที่จะสามารถปฏิบัติให้ลุล่วงได้อย่างมีคุณภาพ					

Q5. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**แรงจูงใจในการทำงาน**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม					
2. ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม					
3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ					
4. ท่านรู้สึกเป็นสุขกับงานที่ทำ					

Q6. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้าน**การทำงานเป็นทีม**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานในแผนกเดียวกันเป็นอย่างดี					
2. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานกับแผนกอื่นที่ท่านเกี่ยวข้องด้วยเป็นอย่างดี					

โปรดให้คะแนนระดับความสำคัญในประเด็นต่อไปนี้ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

1. ความสำคัญของ**ความเข้าใจในมาตรฐานของหน่วยงาน**ของพนักงานบริการ..... คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*

*

.....

2. ความสำคัญของความเหมาะสมของงานของพนักงานบริการ* คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*

+

3. ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริการ* คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*

+

4. ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริการ* คะแนน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ*

+

ส่วนที่ 3: การประชาสัมพันธ์บริการ

Q1. หน่วยงานของท่านมีสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในรูปแบบใด ? (ถ้าไม่รู้เกี่ยวกับสื่อโฆษณาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ให้ตอบแบบสอบถามสื่อโฆษณาสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยแทน)

- ☐ โฆษณาในหนังสือ / นิตยสารต่างๆ ☐ แผ่นพับ
- ☐ โฆษณาในวิทยุ / โทรทัศน์ ☐ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ใดๆทั้งสิ้น
- ☐ รูปแบบอื่น (รายละเอียด).

Q2. ท่านรับรู้ถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หน่วยงานของท่านจัดทำขึ้นได้อย่างไร ? (ถ้าไม่รู้เรื่องการโฆษณาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ให้ตอบแบบสอบถามการโฆษณาสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยแทน)

- ☐ เคยอ่าน / ฟังสื่อโฆษณาของหน่วยงาน ☐ ผ่านการบอกเล่าของผู้อื่น
- ☐ ไม่เคยรับรู้การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
- ☐ รับรู้โดยวิธีการอื่น (รายละเอียด)

Q3. โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์บริการ

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านรับรู้ถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่หน่วยงานของท่านจัดทำขึ้น					
2. หน่วยงานได้โฆษณาประชาสัมพันธ์ตรงกับลักษณะและคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นจริง					
3. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถบริการได้ตามที่หน่วยงานได้ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
4. ท่านสามารถให้บริการได้ตามที่หน่วยงานได้ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์					