

แบบจำลองการวัดคุณภาพบริการของรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ภาณุพงษ์ ประจักษ์¹ วัฒนวงศ์ รัตนวราห^{2*} สัจจจากจ จอมโนนเขว³ และ ดวงดาว วัฒนกลาง⁴

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและเพื่อพัฒนารูปแบบการวัดคุณภาพบริการรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการแจกแบบสอบถามในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคจำนวน 450 ตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ด้วย CFA พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพบริการรถทัศนาจรนั้นประกอบไปด้วย ด้านความสะอาดสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าสถิติไคสแควร์เท่ากับ 205.11 ที่องศาอิสระเท่ากับ 100 $P < 0.001$ CFI เท่ากับ 0.950 TLI เท่ากับ 0.941 RMSEA เท่ากับ 0.048 และ SRMR เท่ากับ 0.040 ซึ่งพบว่าด้านความปลอดภัยและด้านความสะอาดสบายมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.929 0.927 ตามลำดับถือว่ามีความใกล้เคียงกันในการสะท้อนถึงคุณภาพการบริการรถทัศนาจร ปัจจัยชี้วัดของด้านความปลอดภัยที่ควรพิจารณาได้แก่ มีประตูฉุกเฉินพร้อมคำอธิบาย มีถังดับเพลิงพร้อมคำอธิบาย ปัจจัยด้านความสะอาดสบายได้แก่ ที่นั่งมีเครื่องนวดอัตโนมัติ มีห้องน้ำที่สะอาดสะดวก ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อสร้างความประทับใจในการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติและเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยด้วยรถทัศนาจรเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: รูปแบบการวัดคุณภาพการบริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รถทัศนาจร

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

³ อาจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁴ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

* ผู้รับผิดชอบประสานงาน โทร. 08-9477-5805 อีเมล: vatanavongs@gs.sut.ac.th

Measurement Model of Service Quality of Sightseeing Bus Tours for Foreign Tourists

Phanuphong Prajongkha¹ Vatanavongs Ratanavaraha^{2*} Sajjakaj Jomnonkwo³ and
Duangdao Watthanaklang⁴

Abstract

This study aims to find the factors related to the quality of sightseeing tour buses for foreign tourists and to develop a model for measuring the quality of sightseeing tour buses for foreign tourists. The questionnaires were widely delivered to 450 samples in tourist attractions in every region. From CFA, it was found that the composition of tour bus service quality comprised comfort, safety, bus drivers, and bus hostess. From the results of study showed that the developed model were related to the empirical data at the statistic value of Chi-square 205.11, degree of freedom 100 $P < 0.001$ CFI 0.950 TLI 0.941, RMSEA 0.048, and SRMR 0.040, it was found that safety and comfort had factor loadings at 0.929, 0.927 respectively. Thus, the reflection of sightseeing tour bus service quality was assumed to be close to each other. The factors measuring safety which should be considered included emergency doors and fire extinguisher tanks with attached instructions. Regarding comfort, the factors included the availability of automatic massage machines, clean and convenient toilets. From The results of this study, the involved organizations can improve service quality to be the same standard in order to provide foreign tourists with impression on traveling and attract more tourists to travel in Thailand by sightseeing tour buses.

Keywords: measurement model of service quality, foreign tourists, sightseeing tour buses

¹ Master Degree Student, School of Transportation Engineering, Institute of Engineering, Suranaree University of Technology

² Associate Professor, School of Transportation Engineering, Institute of Engineering, Suranaree University of Technology

³ Lecturer, Department of Logistics Engineering, Faculty of Industrial Technology, Pibulsongkram Rajabhat

⁴ Doctoral Student, School of Transportation Engineering, Institute of Engineering, Suranaree University of Technology

* Corresponding Author Tel. 08-9477-5805 e-mail: vatanavongs@g.sut.ac.th

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นอย่างมากทำให้เกิดจำนวนเงินที่ไหลเข้ามาในประเทศปีละหลายล้านบาท นอกจากนี้การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติยังช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจภายในที่ซบเซา รายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นถือว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญทำให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2554 จะมีจำนวนประมาณ 28.36 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.77 จากปี 2555 [1] สร้างรายได้ให้กับประเทศกว่า 1,147,653.49 ล้านบาท โดยที่ในช่วงเดือนมกราคม-เดือนพฤษภาคม 2558 มีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 592,923.37 ล้านบาท ซึ่งขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.13 ของช่วงเวลาเดียวกันในปีที่ผ่านมา [2] ไม่เพียงแต่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจำนวนของธุรกิจท่องเที่ยวรถทัศนาจรเพื่อการท่องเที่ยวไม่โดยสารประจำทางสำหรับทัศนาจรในประเทศไทยพบว่าปี 2555 มีจำนวนสถานประกอบการจดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบกจำนวน 12,864 ราย ซึ่งมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเพิ่มขึ้นจากปี 2552 ถึงร้อยละ 50.74 โดยจากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนสะสมรถโดยสารไม่ประจำทาง ณ วันที่ 31 มิถุนายน 2555 มีจำนวน 37,467 คัน ขยายตัวกว่าร้อยละ 27.23 [1] โดยสัดส่วนการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารตั้งแต่ พ.ศ.2547-พ.ศ. 2552 เมื่อเทียบกับกลุ่มรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ รถบรรทุก ยังมีอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่สูงกว่าอยู่มาก [3] ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวรถทัศนาจรได้รับความสนใจจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติทำให้มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมาตรการการใส่ใจคุณภาพการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญแต่ผู้ประกอบการนั้นมักจะละเลยในการตรวจสอบ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานเดียวกันซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งยังเป็น การสร้างความประทับใจทำให้อยากกลับมาเที่ยวประเทศไทยและใช้บริการรถทัศนาจร

ในงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่สำรวจความพึงพอใจ โดยเน้นไปที่กลุ่มผู้ใช้รถโดยสารสาธารณะเช่น มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีรูปแบบการวิเคราะห์ของค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน [4] นอกจากนี้ยังมีการศึกษาความพึงพอใจของรถโดยสารประจำทาง โดยพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ระยะเวลาการเดินทาง ความปลอดภัยการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ [5-7] เป็นต้น ซึ่งในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากการใช้บริการรถโดยสารสำหรับทัศนาจร มีการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านความเร็ว ความถี่พนักงานมีความปลอดภัยและสุขภาพเวลาในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ความสะอาด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในประเด็นการศึกษาสามารถนำมาจัดกลุ่มได้หลากหลายกลุ่มเพื่อให้เห็นภาพชัดเจน เช่น ในด้านของความสะอาด [8-14] ด้านของความปลอดภัยโดยส่วนใหญ่แล้วนั้นจะเกี่ยวข้องกับพนักงานขับรถ [15-17] แต่ก็ม้งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยนอกเหนือจากพนักงานขับรถ [18-19]

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 2.1 เพื่อหาปัจจัยขององค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 2.2 เพื่อพัฒนารูปแบบการวัดคุณภาพการบริการรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. กระบวนการวิจัย

3.1 การสำรวจข้อมูล

ในการสำรวจด้วยวิธีชักถามตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและใช้บริการรถทัศนาจรครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด 16 ตัว ใช้อัตราส่วนระหว่างหน่วยจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวชี้วัดและจำนวนตัวอย่างเป็น 1 ต่อ 15 ดังนั้น

จะต้องใช้จำนวนตัวอย่างเป็นอย่างน้อย 255 ตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบขั้นต่ำ ซึ่งใช้จำนวนตัวอย่าง 450 ตัวอย่าง (เนื่องจากสูตรตัวอย่างขั้นต่ำ Yamane (1967) ที่ความคลาดเคลื่อน 5% และป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 50 ตัวอย่าง) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบไม่ใส่คืน (without replacement) เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ [21] โดยจำนวนตัวอย่างนั้นใช้การแบ่งตามสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวพบว่าเป็นร้อยละ 60 ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 20 และกลุ่มประเทศอื่น ๆ ที่เหลือคิดเป็นร้อยละ 20 ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างตามภูมิภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยชุดแบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ ใช้การคัดเลือกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Random Sampling) ใช้ช่วงเวลาในการซักถามตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเดือน พฤศจิกายน 2557 – เดือน กุมภาพันธ์ 2558

3.2 การออกแบบการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นทฤษฎี Confirmatory Factor Analysis (CFA) โดยแบบสอบถามนั้นได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานเช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ได้รับโดยทำการประเมินค่า (Rating scale) 1-5 จากระดับน้อยสุดไประดับมากที่สุด ซึ่งข้อคำถามได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
คุณภาพการบริการรถทัศนาจร

องค์ประกอบ	ตัวแปรแฝง	อ้างอิง
คุณภาพการบริการรถทัศนาจร	1. ความสะดวกสบาย	de Oña, J., et al. [8] , Ratanavaraha, V. and S. Jomnonkwao. [12] , Shek, K.W. and W.T. Chan. [13] , Hensher, D.A., P. Stopher, and P.Bullock. [14]

ตารางที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
คุณภาพการบริการรถทัศนาจร (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปรแฝง	อ้างอิง
คุณภาพการบริการรถทัศนาจร	2. ความปลอดภัย	Tseng, C.-M [15] , Kaplan, S. and C.G. Prato. [16], Hamed, M., A.S. Jaradat, and S. Easa. [17]
	3. พนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ	Chu, H.C. [18] , Chang, H.-L. and C.-C. Yeh. [19] , Ratanavaraha, V. and S. Jomnonkwao. [22]

จากตารางที่ 1 จะพบว่าองค์ประกอบของคุณภาพการบริการรถทัศนาจรประกอบไปด้วย 3 ตัวแปรแฝง คือ 1) ตัวแปรแฝงด้านความสะดวกสบาย เช่น ปัจจัยความสะดวก ปักจจัยความเย็น ปักจจัยที่นั่งไม่แออัด เป็นต้น 2) ตัวแปรแฝงด้านความปลอดภัย เช่น ปักจจัยความเร็ว ปักจจัยระบบเครื่องยนต์ ปักจจัยลักษณะของทาง เป็นต้น 3) ตัวแปรแฝงด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ เช่น ปักจจัยพนักงานขับมีความใจเย็น ปักจจัยการเปลี่ยนพนักงานขับรถเมื่อถึงระยะทางกำหนด ปักจจัยพนักงานต้อนรับยิ้มแย้มพร้อมให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

4. ผลการศึกษา

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างพบว่าเพศชายมีร้อยละ 51.10 และเพศหญิงมีร้อยละ 48.40 ไม่ได้ระบุเพศร้อยละ 0.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่างช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.60 ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นส่วนใหญ่สูงถึงร้อยละ 64.20 สถานะทางครอบครัวหย่าร้างร้อยละ 63.80 อาชีพส่วนใหญ่จะทำธุรกิจส่วนตัวและเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีร้อยละ 26.70 และ 26.20 ตามลำดับ ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีร้อยละ 63.30 รายได้ครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ประมาณ \$2,001-\$2,500 คิดเป็นร้อยละ 21.10

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ P13

(พนักงานขับรถ ขับรถดี มีความปลอดภัย) มีค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D. = 0.95) ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ P4 (ที่นั่งระบบนวดอัตโนมัติเพื่อความผ่อนคลาย) มีค่าเฉลี่ย 3.20 (S.D. = 0.97) ในการทดสอบการกระจายตัวแบบแจกแจงปกติพบว่าค่าความเบ้ (Sk) อยู่ในช่วง -0.38 ถึง -0.01 และค่าความโด่ง (Ku) มีค่าอยู่ในช่วง -0.54 ถึง 0.54 ซึ่งข้อมูลนั้นจะมีการแจกแจงแบบปกติเมื่อค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) นั้นเข้าใกล้ 0

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) พบว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัว

แปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.085 ถึง 0.539 มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีเพียงมีคู่ความสัมพันธ์ของ P3 (ที่นั่งสามารถปรับเอนได้ถึง 135 องศา) กับ P9 (มีที่พนักประจก พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน) เป็นความสัมพันธ์กันที่ไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบ Bartlett's Test พบว่า ค่า $\chi^2 = 2143.68$ ($df = 136, p < 0.001$) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 (KMO = 0.918) แสดงว่าข้อมูลที่ได้รับมามีความเหมาะสมในการวิเคราะห์แบบองค์ประกอบ

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ

	Observed Variable	Loading	SE	t-value	Error
ความสะดวกสบาย (AVE = 0.361, α = 0.780, CR = 0.772)					
P1	ห้องน้ำ สะอาด ใช้งานสะดวก ไม่มีกลิ่นเหม็น	0.638	0.033	19.190	0.593
P2	เครื่องปรับอากาศ (แอร์) เย็น ใช้งานได้ดีตลอดเวลา	0.580	0.036	16.027	0.663
P3	ที่นั่งสามารถปรับเอนได้ถึง 135 องศา	0.590	0.036	16.387	0.651
P4	ที่นั่งระบบนวดอัตโนมัติเพื่อความผ่อนคลาย	0.649	0.033	19.772	0.579
P5	ที่พักเท้าสามารถปรับได้	0.584	0.036	16.115	0.659
P6	มีอุปกรณ์ด้านความบันเทิง เช่น DVD, MP3	0.557	0.037	14.912	0.689
ความปลอดภัย (AVE = 0.369, α = 0.751, CR = 0.745)					
P7	สภาพของยานพาหนะให้ความรู้สึกลปลอดภัย	0.585	0.036	16.101	0.658
P8	มีถึงดับเพลิง พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน	0.622	0.035	17.696	0.613
P9	มีที่พนักประจก พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน	0.608	0.036	16.796	0.631
P10	มีประตูฉุกเฉิน พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน	0.640	0.034	18.994	0.591
P11	มีวีดีทัศน์แนะนำการใช้ขออุปกรณ์ความปลอดภัย	0.579	0.037	15.803	0.665
พนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ (AVE = 0.429, α = 0.790, CR =					
P12	พนักงาน มีแบบฟอร์มการแต่งกายที่สุภาพ	0.614	0.035	17.574	0.623
P13	พนักงานขับรถ ขับรถดี มีความปลอดภัย	0.566	0.037	15.104	0.680
P14	พนักงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0.707	0.030	23.622	0.500
P15	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.722	0.029	24.781	0.479
P16	พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือการบริการ	0.653	0.033	19.872	0.574

4.2 ความเชื่อมั่นและความเที่ยง

ในรูปแบบการวัดทั้ง 3 ด้านประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับดังตารางที่ 2 ในด้านความสะดวกสบายปัจจัยที่โดดเด่นที่สุดได้แก่ P4 (ที่นั่งระบบนวดอัตโนมัติเพื่อความผ่อนคลาย) มีค่าน้ำหนัก 0.649 ในด้านความปลอดภัยปัจจัยที่โดดเด่นที่สุดได้แก่ P10

(มีประตูฉุกเฉิน พร้อมป้ายอธิบายการใช้งาน) มีค่าน้ำหนัก 0.640 ในด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับปัจจัยที่เด่นที่สุดได้แก่ P15 (พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) มีค่าน้ำหนัก 0.722 เมื่อพิจารณาความตรงเชิงลู่เข้า (convergent validity) ซึ่งเป็นการตรวจสอบตัวชี้วัดที่อยู่ในตัวแปรแฝงเดียวกันที่มีความสามารถร่วมกันในการอธิบายความแปรปรวนใน



องค์ประกอบเดียวกัน ในการพิจารณาประกอบด้วย 2 ค่า คือค่าเฉลี่ยความแปรปรวน (Average variance extracted : AVE) และค่าความเที่ยงขององค์ประกอบ (construct reliability : CR) จากรูปแบบพบว่า ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย และด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับมีค่า AVE เท่ากับ 0.361, 0.369 และ 0.429 ตามลำดับทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ซึ่งในงานวิจัยส่วนใหญ่จะยอมรับค่า AVE มากกว่า 0.5 และค่า CR มากกว่า 0.7 [23] แต่มีผู้วิจัยบางส่วนยินยอมรับค่า AVE ที่น้อยกว่า 0.5 โดยเงื่อนไขนั้นจะควบคู่ไปกับค่า CR ซึ่ง Barbara M. Byrne [24] Andrew M Farrell and John M Rudd [25] อนุโลมในรูปแบบที่มีค่า AVE มากกว่า 0.36 และค่า CR มากกว่า 0.61 ในรูปแบบที่ทำการวิเคราะห์นั้นพบว่าค่าความเที่ยงขององค์ประกอบ CR ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย และด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ มีค่า 0.772, 0.745, 0.788 ตามลำดับ แสดงว่าตัวชี้วัดของรูปแบบมีความแปรปรวนร่วมกันที่จะอธิบายองค์ประกอบเดียวกันและมีความเที่ยงตรงขององค์ประกอบ ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นในแต่ละกลุ่มพบว่า ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ มีความเชื่อมั่น Cronbach's alpha เท่ากับ 0.780, 0.751, 0.790 ตามลำดับ ซึ่งค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha ควรมีค่ามากกว่า 0.7

4.3 ค่าดัชนีชี้วัดของรูปแบบ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของรูปแบบคุณภาพบริการรถที่สถานี ด้วยโปรแกรม Mplus เวอร์ชัน 7.11 ดังผลที่แสดงในตารางที่ 3 โดยพิจารณาจาก Chi-Square fit indices χ^2 เท่ากับ 205.11 *df* เท่ากับ 100 ในเกณฑ์ Absolute fit indices ซึ่ง [25] ได้แนะนำว่าค่า RMSEA ควรจะน้อยกว่า 0.06, SRMR ควรจะน้อยกว่า 0.08, และแนะนำว่าค่า CFI ควรมากกว่า 0.9 ค่า TLI ควรมากกว่า 0.9 ในตารางที่ 3 พบว่ารูปแบบมีค่า RMSEM เท่ากับ 0.048 ค่า SRMR เท่ากับ 0.040 CFI เท่ากับ 0.950 และค่า TLI เท่ากับ 0.941 แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการวัดคุณภาพบริการรถที่สถานีสำหรับ

นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบการวัด

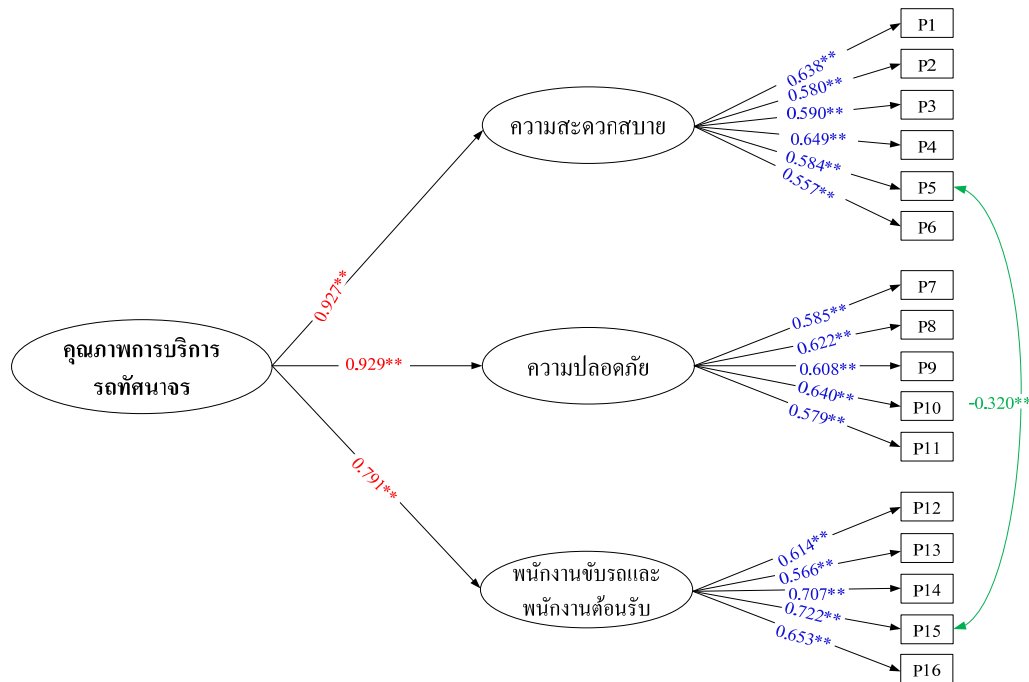
องค์ประกอบ/ตัวแปร	β	SE	t-value	R ²
คุณภาพบริการรถที่สถานี				
ความสะดวกสบาย	0.927**	0.031	30.302	0.860
ความปลอดภัย	0.929**	0.032	29.387	0.863
พนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ	0.791**	0.033	24.312	0.626

Chi square = 205.11 , df = 100, p-value < 0.001,
RMSEM = 0.048, SRMR = 0.040, CFI = 0.950, TLI = 0.941

4.4 พารามิเตอร์ของรูปแบบ

ในรูปแบบการวัด First-Order CFA ที่ประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ ดังรูปที่ 1 ตัวชี้วัดทุกตัวมีระดับนัยสำคัญที่ตีมาก $P < 0.001$ ซึ่งแต่ละตัวแปรมีความสามารถในการบ่งบอกการเป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงที่แตกต่างกันโดย 1) ตัวแปรแฝงด้านความสะดวกสบายซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 6 ตัวประกอบไปด้วย P1-P6 ตัวชี้วัดที่จะเป็นตัวแทนขององค์ประกอบจะมีค่าน้ำหนักมากที่สุด ได้แก่ P4 (ที่นั่งมีระบบนวดอัตโนมัติ) และ P1 (ห้องน้ำสะอาด ใช้งานได้สะดวก) มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.649, 0.638 ตามลำดับ 2) ตัวแปรแฝงด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว คือ P7-P11 ตัวชี้วัดที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือ P10 (มีประตูฉุกเฉินพร้อมคำอธิบาย) และ P8 (มีถังดับเพลิงพร้อมคำอธิบาย) มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.640 และ 0.622 ตามลำดับ First-Order CFA ตัวสุดท้าย 3) ตัวแปรแฝงด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัวคือ P12-P16 ตัวชี้วัดที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดที่บ่งบอกถึงความเป็นตัวแปรแฝงนี้คือ P15 (พนักงานมีความกระตือรือร้น) และ P14 (พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์) มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.722, 0.707 ตามลำดับ

ในรูปแบบการวัด Second-Order Model เป็นรูปแบบการวัดของคุณภาพบริการรถที่สถานี ดังรูปที่ 1 และตารางที่ 3 ซึ่งวัดจากองค์ประกอบด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ



รูปที่ 1 รูปแบบการวัดคุณภาพการบริการรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ซึ่งทุกองค์ประกอบมีระดับนัยสำคัญที่ดีมาก $P < 0.001$ ในการพิจารณาองค์ประกอบแต่ละตัวที่มีความเหมาะสมเป็นตัวแทนของคุณภาพบริการรถที่สถานี การพิจารณาได้จากค่านัยสำคัญและน้ำหนักขององค์ประกอบพบว่าด้านความปลอดภัยมีความเหมาะสมมากที่สุดในรูปแบบนี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.929 ตามมาด้วย ด้านความสะอาดสบาย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.927, 0.791 ตามลำดับ

5. สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยการวิเคราะห์ CFA เพื่อหาปัจจัยขององค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในทั่วทุกภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถามจากการพิจารณาตัวชี้วัดจำนวน 16 ตัว พบว่าทั้ง 16 ตัวชี้วัดนั้นสามารถบ่งบอกถึงองค์ประกอบได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งตัวชี้วัดที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดได้แก่ P15 (พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) มีค่าน้ำหนัก 0.722 รองลงมาได้แก่ P14 (พนักงานบริการมี

มนุษยสัมพันธ์ที่ดี) มีค่าน้ำหนัก 0.707 และใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์องค์ประกอบอันดับที่ 2 ของคุณภาพบริการรถที่สถานีประกอบด้วย ด้านความสะอาดสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานบริการ ซึ่งเป็นการยืนยันทฤษฎีองค์ประกอบของ [22] ซึ่งผลจากการศึกษาของงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่เขียืนยันแสดงให้เห็นว่าคุณภาพรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับการศึกษาในกลุ่มรถที่สถานีของนักเรียน

นอกจากนั้นแล้วผลการศึกษาทางด้านความปลอดภัยซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด 0.929 ที่จะสามารถอธิบายถึงคุณภาพการบริการรถที่สถานีได้ดีที่สุดมีความสอดคล้องกับ [15] และ [17] การศึกษาด้านความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรป้องกันก่อนเกิดอุบัติเหตุก่อนจะสร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนในด้านความสะอาดสบายนั้นซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.927 สามารถอธิบายถึงคุณภาพการบริการได้ตรงลงมาทางด้านความปลอดภัย ซึ่ง [6] ได้พบถึงความสำคัญของด้านความสะอาดสบายเช่นกัน จากศึกษาการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศที่ผู้ใช้นั้นให้

ความสำคัญกับความสะดวกรสบายที่ได้รับและสอดคล้องกับการศึกษา ที่ศึกษาความสะดวกรสบายของผู้โดยสาร โดยเน้นไปที่คุณภาพของเครื่องปรับอากาศซึ่งก็พบว่ามีความสำคัญกับผู้โดยสารอย่างมาก [13] ส่วนในด้านของพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับมีความสอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงสุดคือด้านความปลอดภัยได้แก่ พนักงานขับรถ ซึ่งตรงกับ [18] และ [19] ที่ปัจจัยด้านพนักงานขับรถนั้นมีความสำคัญซึ่งถ้าหากพนักงานขับรถใช้ความเร็วสูง มีความประมาท ต้มแอลกอฮอล์ จะทำให้มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุสูง [7]

ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดควรจะมุ่งเน้นไปทางด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกสบาย ซึ่งแบบจำลองการวัดคุณภาพบริการของรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบด้านความปลอดภัยมากที่สุดคือ 0.929 รองลงมาได้แก่ด้านความสะดวกสบายมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.927 สถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถพิจารณาปัจจัย การมีประตูฉุกเฉินพร้อมป้ายคำอธิบาย การมีถังดับเพลิงพร้อมป้ายคำอธิบายถึงวิธีการใช้ศึกษาจะเป็นการช่วยสร้างมาตรฐานความปลอดภัยทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกพอใจเกิดความอุ่นใจกล้าใช้บริการอย่างมั่นใจ และปัจจัยที่เน้นแบบระบบขนาดอัตโนมัติ การมีห้องน้ำสะอาด ใช้ได้สะดวก จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลายและสามารถเดินทางระยะไกลได้โดยไม่ต้องกังวลถึงการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อเพราะมีเก้าอี้นวดอัตโนมัติหรือกังวลอยากเข้าห้องน้ำเพราะมีห้องน้ำที่สะอาดสะดวกไว้บริการบนรถเรียบร้อย ในการปรับปรุงคุณภาพบริการรถที่สถานีให้ดีขึ้นให้เป็นมาตรฐานเดียวกันจะเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุและยังช่วยประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์การเดินทางท่องเที่ยวด้วยรถที่สถานีในประเทศไทยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเพราะในอนาคตมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและทำงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาคุณภาพบริการรถที่สถานีสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติครั้งต่อไป ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.1 สถานประกอบการควรส่งเสริมการให้บริการที่มีความปลอดภัยและความสะดวกรสบายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

6.2 การพิจารณาตัวแปรในอนาคตควรมีการพิจารณาตัวแปรที่หลากหลายและครอบคลุมสถานการณ์มากขึ้น เช่น ระยะเวลาในการเดิน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

6.3 การเก็บข้อมูลควรเก็บสถานที่ที่ได้รับความนิยมและแยกประเภทของแต่ละสถานที่ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ การท่องเที่ยวรูปแบบผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงศาสนาวัฒนธรรม

7. กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ให้โอกาสศึกษาระดับปริญญาโทและมอบทุนเพื่อใช้ในการศึกษาและการวิจัย

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] Ministry of Transport. (2013). The report analyzes road accident Annual 2012. Office of Transport and Traffic Policy and Planning. (in Thai)
- [2] Ministry of Tourism and Sports. (2015). The situation of tourists in May 2015. Department of Tourism. (in Thai)
- [3] ThaiRoads Foundation. (2012). National Statistics of Traffic Accident of Thailand 2012. Toyota Motor Corporation. (in Thai)
- [4] Thanutra Jantraget. (2011). The Satisfaction of Customer towards Bus Service Quality of Transport Company Limited at Saraburi Bus Station, Saraburi Province. Master Thesis. (General Management), Graduate College, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)



- [5] Sirikul Promchat. (2009). Research of Passenger Satisfaction in The Air Conditioned Bus Services of The 407 Pattana Company LTD. Master Project, Faculty of Marketing. Graduate School, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- [6] Marisa Kraikoo. (2553). Passenger Satisfaction with the Use of Van Airline Routes Case Study: Bangkok - Phetchaburi Line (Routing Number 73). Master Thesis. Graduate College, Bangkok University. (in Thai)
- [7] Siriwong Ea-sagul. (2014). "The Passengers' Satisfaction for Using Van and Bus : A Case Study Thai-Lao Friendship Bridge, Nong Khai Province." Veridian E-Journal. Vol.7 No.1 : 553-560. (in Thai)
- [8] de Oña, J., et al. (2013). "Perceived service quality in bus transit service: A structural equation approach." Transport Policy. Vol.29 : 219-226.
- [9] Ismail, R., et al. (2012). "Passengers Preference and Satisfaction of Public Transport in Malaysia." Australian Journal of Basic and Applied Sciences. Vol.6 : 410-416.
- [10] Khurshid, R., et al. (2012). "Service Quality And Customer Satisfaction In Public Transport Sector Of Pakistan: An Empirical Study." International Journal of Economics and Management Sciences. Vol.1 : 24-30.
- [11] dell'Olio, L., A. Ibeas, and P. Cecin. (2010). "Modelling user perception of bus transit quality." Transport Policy. Vol.17 No. 6 : 388-397.
- [12] Ratanavaraha, V. and S. Jomnonkwa. (2014). "Model of users' expectations of drivers of sightseeing buses: confirmatory factor analysis." Transport Policy. Vol.36 : 253-262.
- [13] Shek, K.W. and W.T. Chan. (2008). "Combined comfort model of thermal comfort and air quality on buses in Hong Kong." Sci Total Environ. 277-282.
- [14] Hensher, D.A., P. Stopher, and P. Bullock. (2003). "Service quality—developing a service quality index in the provision of commercial bus contracts." Transportation Research Part A: Policy and Practice. Vol.37 No.6 : 499-517.
- [15] Tseng, C.-M. (2012). "Social-demographics, driving experience and yearly driving distance in relation to a tour bus driver's at-fault accident risk." Tourism Management. Vol.33 No.4 : 910-915.
- [16] Kaplan, S. and C.G. Prato. (2012). "Risk factors associated with bus accident severity in the United States: a generalized ordered logit model." Safety Res. Vol.43 No.3 : 171-180.
- [17] Hamed, M., A.S. Jaradat, and S. Easa. (1998). "Analysis Of Commercial Mini-Bus Accidents." Elsevier Science. Vol.30 : 555-567.
- [18] Chu, H.C. (2014). "Assessing factors causing severe injuries in crashes of high-deck buses in long-distance driving on freeways." Accid Anal Prev. Vol.62 : 130-136.
- [19] Chang, H.-L. and C.-C. Yeh. (2005). "Factors affecting the safety performance of bus companies—The experience of Taiwan bus deregulation." Safety Science. Vol.43 No.5 : 323-344.
- [20] Yamane, Taro. (1967). Statistics, An Introductory Analysis. 2nd Ed. New York : Harper and Row.
- [21] Nonglak Wiratchai. (1999). LISRELL Model: Statistical Analysis for Research. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. (in Thai)



- [22] Ratanavaraha, V. and S. Jomnonkwao. (2015). "Measurement modelling of the perceived service quality of a sightseeing bus service: An application of hierarchical confirmatory factor analysis." Transport Policy. Vol.45 : 240-252.
- [23] Urbach Nils and Ahlemann Frederik. (2010). "Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares." Journal of Information Technology Theory and Application. Vol.11 No.2 : 5-40.
- [24] Barbara M. Byrne. (1998). Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS : Basic Concepts, Applications, and Programming, ed. Lisa L. Harlow. Mahwah : New Jersey Lawrence Erlbaum Associates.
- [25] Andrew M Farrell and John M Rudd. (2009). Factor Analysis and Discriminant Validity: A Brief Review of Some Practical Issues. in Australia New Zealand Marketing Academy Conference 2009, 1-9.