

แนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ:  
กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติในจังหวัดอุบลราชธานี

Guidance for Service Quality Improvement in Nature-based Tourism  
Logistics: A Case Study in National Park in Ubon Ratchathani Province

นัทธพงศ์ นันทสำเริง\*

สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อ.เมือง จ. อุบลราชธานี 34000 E-mail: natthapong.n@ubru.ac.th\*

Natthapong Nanthasamroeng\*

Department of Engineering Technology, Faculty of Industrial Technology, Ubon Ratchathani Rajabhat  
University, Muang, Ubon Ratchathani, 34000, E-mail: natthapong.n@ubru.ac.th\*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในเส้นทางท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติของจังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูจอง-นายอย อุทยานแห่งชาติผาแต้ม และอุทยานธรณีผาชัน-สามพันโบก ด้วยเทคนิคไคเซ็น จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีคะแนน 3.79 รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ ในขณะที่คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังประเด็นของด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการก็มีระดับความคาดหวังที่สูงที่สุดเช่นกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 5.26 รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ โดยแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ มีทั้งสิ้น 4 มาตรการ ได้แก่ การกำจัดความเสี่ยงจากสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย การรวบรวมข้อมูลที่เป็นและเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ การจัดรูปแบบเส้นทางเดินรถใหม่ และการจัดทำคู่มือการแก้ปัญหากรณีฉุกเฉิน

คำหลัก: คุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ท่องเที่ยว โลจิสติกส์สีเขียว การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ

Abstract

The purpose of this study is to evaluate service quality in nature-based tourism logistics and provide quality improvement guidance for nature-based tourism logistics in Ubon Ratchathani province. Three nature-based tourism destinations were selected including Phuchong-Nayoy national park, Phatam national park and, Phachan-Samphanbok national park. The result of perceived transportation service quality showed that the assurance aspect of service quality had the highest score = 3.79 followed by empathy aspect, responsiveness aspect, reliability aspect and, tangible aspect. In expected service quality, the assurance aspect also had the highest score = 5.26 followed by responsive aspect, reliability aspect, empathy aspect and, tangible aspect. Finally, Kaizen techniques was introduced and determined 4 countermeasures including elimination of unsafe

conditions, combination of necessary information and publish on website, rearrangement of routes, and simplification of emergency manual for drivers.

**Keywords:** Service quality, Tourism Logistics, Green Logistics, Nature-based Tourism

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้อย่างต่อเนื่องให้กับประเทศไทย โดยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าในปี พ.ศ.2559 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยกว่า 32 ล้านคน เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา [1], [2]

เพื่อสนองตอบกระแสการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป หลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติทั่วโลก ที่เปลี่ยนจากการท่องเที่ยวอย่างไร้ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นการท่องเที่ยวที่ใส่ใจและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม รัฐบาลได้วางนโยบายยุทธศาสตร์ให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นและสร้างกระแสให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต โดยเน้นคุณค่าในเรื่องการปลูกฝังจิตสำนึกรักสิ่งแวดล้อมด้วย 5 แนวคิดสำคัญ คือ “เข้าใจ สำนึก สร้างสรรค์ ด้วยกันด้วยหัวใจ” [3]

การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นหนึ่งในโครงการรณรงค์การท่องเที่ยวของรัฐบาลที่ก่อให้เกิดความตระหนักในคุณค่าและห่วงใยสิ่งแวดล้อม และจะทำให้คนไทยหันมาท่องเที่ยว และใช้จ่ายในประเทศไทยมากขึ้น อุทยานแห่งชาติ ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่รัฐบาลจัดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยให้มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น การศึกษาธรรมชาติการเดินทางป่าดูนกชมวิว และการตั้งแคมป์ [4]

ดังนั้นการเชื่อมต่อระบบโลจิสติกส์และการขนส่งนักท่องเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่ยั่งยืนจึงทวีความสำคัญมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น ในปี พ.ศ. 2553 จังหวัดอุบลราชธานีมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำนวน 3,664,766 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่จำนวนนักท่องเที่ยวมากเป็นอันดับต้นๆ ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [5] และจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีส่วนมากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นผาแต้ม

โขงเจียม สามพันโบก น้ำตกภูจอง-นายอย น้ำตกแสงจันทร์ น้ำตกสร้อยสวรรค์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามยังมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้เช่นกัน

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในเส้นทางท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติของจังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูจอง-นายอย อุทยานแห่งชาติผาแต้ม และอุทยานธรรมชาติวนสามพันโบก

## 2. แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้องประกอบด้วยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ท่องเที่ยว และการปรับปรุงคุณภาพด้วยเทคนิคไอเซ็น

### 2.1 โลจิสติกส์ท่องเที่ยว

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) จะครอบคลุมสามเรื่องสำคัญคือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) [6]

เดกิงคัตตี ชัยชาญ [7] ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจเกี่ยวกับการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของในระดับน้อย โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนสำหรับการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐาน และเพิ่มความปลอดภัยในบริเวณสถานที่ขนส่ง

ณภัทร ทิพย์ศรี และคณะ [8] ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำ

เที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการวิจัยในภาพรวมพบว่าธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ดีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ การขนส่งนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการการรับจ่ายเงิน และการสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง

นอกจากนี้ นันทพงศ์ นันทสำเร็จ [9], [10] ได้ศึกษารูปแบบของโลจิสติกส์ท่องเที่ยวระหว่างประเทศ โดยทำการศึกษารูปแบบของยานพาหนะรวมถึงรูปแบบของเส้นทางที่เป็นไปได้ ตลอดจนเก็บข้อมูลต้นทุนโลจิสติกส์และการรับรู้ความเสี่ยงในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในเส้นทางต่าง ๆ ผลการศึกษพบว่าเส้นทางในการเดินทางที่ต่างกันส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์และความเสี่ยงในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวและที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นไปที่การขนส่งนักท่องเที่ยวเป็นหลัก เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญในระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและเป็นจุดอ่อนสำคัญที่สร้างประสบการณ์ที่ไม่ดี (pain point) ให้กับนักท่องเที่ยว

## 2.2 การประเมินคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นการศึกษาระดับความสามารถของผู้ให้บริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดย Parasuraman และคณะ [11] ได้พัฒนาเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVQUAL ขึ้นเพื่อใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการใน 5 มิติ ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ประกอบด้วยความสะดวกของตัวรถ สภาพรถ สภาพเครื่องยนต์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วยความตรงต่อเวลาของการออกรถ และความตรงเวลาของการเดินทางถึงจุดหมาย จำนวนรถที่เพียงพอ อัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม 3) การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ประกอบด้วยความเหมาะสมของจุดจอดรถ ความถี่ของการเดินรถ ข้อมูลของการเดินรถที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย 4) การให้ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) ประกอบด้วยความปลอดภัยในตัวรถโดยสาร พฤติกรรมการขับรถ สภาพความปลอดภัยของรถ และ 5) การเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วยความเพียงพอของที่นั่งโดยสาร

ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ คนชรา เด็กเล็ก

เครื่องมือ SERVQUAL ดังกล่าวได้ถูกนำไปใช้ในการวัดและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในหลากหลายธุรกิจ เช่น ในการศึกษาของ สุวริยา ทิพย์สุวรรณ และนรา หัตถสิน [12] ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาเส้นทางบินอุบลราชธานี-กรุงเทพมหานคร-อุบลราชธานี ซึ่งพบว่าสายการบินควรปรับปรุงคุณภาพสองด้านคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการและด้านลักษณะทางกายภาพ

นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยที่ประยุกต์ SERVQUAL ในการวัดและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว [13] และคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย [14] ซึ่งให้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน กล่าวคือผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในทั้ง 3 ประเทศต่างก็ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้

ยิ่งไปกว่านั้น การวัดคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวนั้น เอกสิทธิ์ สันติภาพ และจกมลดินทร์ แสงอสาทวีระ [15] ได้พัฒนาวิธี P-TRANSQUAL ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยเฉพาะซึ่งมีการวัดค่าใน 4 มิติ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองส่วนบุคคล และความสะดวกสบายในการโดยสาร โดยได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบางและพบว่าไม่มีคุณภาพการบริการในด้านใดที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการเลย

## 3. วิธีการดำเนินงาน

งานวิจัยนี้เริ่มจากการสำรวจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต้นทางจากอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานีไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 3 แห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูจองนายอย อุทยานแห่งชาติผาแต้ม และอุทยานธรรมชาติวนสามพันโบก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามเพื่อแจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยว

และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 - 12 ข้อ ตามแต่ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพของการให้บริการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว มี 26 ข้อ ส่วนที่ 3 ความสำคัญและความพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 7 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง ไม่พอใจเป็นอย่างมาก
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่พอใจ
- ระดับ 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่พอใจ
- ระดับ 4 หมายถึง เฉย ๆ
- ระดับ 5 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
- ระดับ 6 หมายถึง พอใจ
- ระดับ 7 หมายถึง พอใจเป็นอย่างมาก

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมายโดยให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

- 1.00 – 1.85 หมายถึง ไม่พอใจเป็นอย่างมาก
- 1.86 – 2.71 หมายถึง ไม่พอใจ
- 2.72 – 3.57 หมายถึง ค่อนข้างไม่พอใจ
- 3.58 – 4.43 หมายถึง เฉย ๆ
- 4.44 – 5.29 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
- 5.30 – 6.15 หมายถึง พอใจ
- 6.16 – 7.00 หมายถึง พอใจเป็นอย่างมาก

นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ( $\alpha$ - Coefficient) ได้เท่ากับ 0.960 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์การหาความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ที่ 0.80 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ณ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยข้อมูลสถิติจากสำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2560) พบว่านักท่องเที่ยวที่มายังอุทยานแห่งชาติภู

จอง-นายอยมีจำนวน 115,664 คน อุทยานแห่งชาติผาแต้ม 266,084 คน ส่วนอุทยานธรณีผาชัน-สามพันโบก ไม่มีข้อมูลสถิติที่เก็บไว้จึงประมาณการจากข้อมูลของอุทยานทั้งสองแห่งที่อยู่ใกล้เคียงว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ย 190,000 คนต่อปี รวมจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดประมาณ 600,000 คนต่อปี

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973) ดังสมการที่ (1)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

เมื่อ

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เมื่อให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 95% และกำหนดให้ร้อยละความผิดพลาดเท่ากับ 10% จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 คน

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกตามสถานที่ท่องเที่ยวตามสัดส่วนของสถิตินักท่องเที่ยว กล่าวคือเก็บข้อมูลภาคีท่องเที่ยว ณ อุทยานแห่งชาติภูจอง-นายอย จำนวน 20 คน อุทยานแห่งชาติผาแต้ม 47 คน และอุทยานธรณีผาชัน-สามพันโบก 33 คน แต่มีการเตรียมแบบสอบถามไปมากกว่าจำนวนที่คำนวณได้เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลให้ได้มากที่สุด

ผลจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริงระหว่างวันที่ 5 มกราคม – 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560 พบว่าสามารถเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ณ อุทยานแห่งชาติภูจอง-นายอย ได้จำนวน 48 คน อุทยานแห่งชาติผาแต้ม 130 คน และอุทยานธรณีผาชัน-สามพันโบก 122 คน รวมเป็น 300 คน นำจำนวนที่ได้ไปคำนวณย้อนกลับจากสมการที่ (1) จะได้ร้อยละของความผิดพลาดลดลงเหลือเพียง 5.77%

## 4. ผลการวิจัย

### 4.1 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.00 โดยมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 - 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 23.33 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.33 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากอาศัยอยู่จังหวัดอุบลราชธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคืออาศัยอยู่จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ 38.30 โดยมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.30 ในขณะที่ภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามโดยมากมีอาชีพรับราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.70 ส่วนพนักงานเอกชนเป็นอาชีพที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.00

ผลการสำรวจและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติทั้ง 5 มิติพบว่ามิติด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการเป็นมิติที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพที่ผู้ใช้บริการรับรู้สูงที่สุดอยู่ที่ 3.79 คะแนน ในขณะที่เดียวกันก็มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงที่สุดเช่นกันที่ 5.26 คะแนน จึงทำให้มิติด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการมีความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังกับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงสูงที่สุดด้วย ส่วนคุณภาพการให้บริการในมิติอื่น ๆ ที่มีค่าความแตกต่างสูงสามอันดับแรก ได้แก่มิติด้านการตอบสนองต่อความต้องการ และมิติด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์

| SERVQUAL       | คุณภาพที่ได้รับจริง | คุณภาพที่คาดหวัง | ความแตกต่าง |
|----------------|---------------------|------------------|-------------|
| Tangible       | 3.48                | 4.72             | 1.24        |
| Reliability    | 3.66                | 5.09             | 1.43        |
| Responsiveness | 3.69                | 5.15             | 1.46        |
| Assurance      | 3.79                | 5.26             | 1.47        |
| Empathy        | 3.78                | 4.79             | 1.01        |

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกประเด็นด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ และด้านความน่าเชื่อถือมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการโลจิสติกส์

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงและประเมินระดับคุณภาพมาในแต่ละมิติโดยเลือกประเด็นย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังกับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงสูงที่สุดสามอันดับแรกจะพบว่าในมิติด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ประเด็นด้านความปลอดภัยเป็นประเด็นที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังกับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงสูงที่สุด ในขณะที่ในมิติด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ประเด็นด้านความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง ข้อมูลการเดินทาง และจุดรับส่งผู้โดยสาร เป็นประเด็นที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังกับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงสูงที่สุด ส่วนในมิติด้านความน่าเชื่อถือนั้น ระยะเวลาในการเดินทาง อัตราค่าโดยสาร ความถี่ในการมาของรถโดยสาร และจำนวนรถที่เพียงพอเป็นประเด็นที่ค่าความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังกับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงสูงที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในประเด็นย่อย

| SERVQUAL                                                                      | ความแตกต่าง |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| มิติด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ                                     |             |
| ASS_1 พนักงานขับรถด้วยความปลอดภัย<br>เคารพกฎจราจร                             | 1.54        |
| ASS_2 สภาพรถมีความปลอดภัย                                                     | 1.48        |
| ASS_3 มีมาตรการป้องกันความปลอดภัย<br>ของผู้โดยสาร                             | 1.48        |
| มิติด้านการตอบสนองต่อความต้องการ                                              |             |
| RES_1 การแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุขัดข้องทำ<br>ได้อย่างรวดเร็ว                    | 1.54        |
| RES_2 ข้อมูลการเดินทางสามารถหาได้ง่าย<br>โทรถามได้ หาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ | 1.50        |

| SERVQUAL                                              | ความแตกต่าง |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| RES_3 จุดจอต้อนรับผู้โดยสารมีจำนวนเหมาะสม             | 1.47        |
| มิติด้านความน่าเชื่อถือ                               |             |
| REL_1 ระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสม                     | 1.49        |
| REL_2 อัตราค่าโดยสารเป็นมาตรฐานและเป็นธรรม ไม่โกงราคา | 1.49        |
| REL_3 ความถี่ของรถโดยสารเหมาะสม                       | 1.47        |
| REL_4 จำนวนรถเพียงพอ                                  | 1.47        |

จากนั้นจึงได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ดังนี้

1) กำจัดความเสี่ยงจากสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยในรถโดยสาร เพิ่มมาตรการความปลอดภัย จัดอบรมให้พนักงานขับรถ ตรวจสอบสภาพรถด้วยความถี่สม่ำเสมอ (แก้ปัญหา ASS\_1, ASS\_2 และ ASS\_3)

2) รวบรวมข้อมูลที่เป็นและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลการเดินทาง จุดจอด อัตราค่าโดยสาร (แก้ปัญหา RES\_2, RES\_3 และ REL\_2)

3) จัดรูปแบบการเดินทางใหม่ คำนวณจำนวนรถที่เหมาะสม จำนวนจุดจอดที่เหมาะสม และควบคุมรอบเวลาการเดินทางให้แน่นอน (แก้ปัญหา REL\_1, REL\_3 และ REL\_4)

4) จัดทำคู่มือการตอบสนองต่อเหตุขัดข้องต่าง ๆ แบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว (แก้ปัญหา RES\_1)

## 5. สรุป

บทความวิจัยนี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในเส้นทางท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติของจังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูจอง-นายอย อุทยานแห่งชาติผาแต้ม และอุทยานธรณีผาชัน-สามพันโบก จากการศึกษาพบว่ามิติด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ มิติด้านการตอบสนองต่อความต้องการ และมิติด้านความน่าเชื่อถือเป็นมิติที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังกับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงสูงที่สุดสามอันดับแรก จึงได้นำมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทาง

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ทั้งสิ้น 4 มาตรการ ได้แก่ การกำจัดความเสี่ยงจากสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย การรวบรวมข้อมูลที่เป็นและเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ การจัดรูปแบบเส้นทางรถใหม่ และการจัดทำคู่มือการแก้ปัญหาในกรณีฉุกเฉิน

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี 2560 โดยเป็นโครงการย่อยภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติอย่างยั่งยืนในจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัยขอขอบคุณองค์กรภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีที่อนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และขอบคุณนางสาวจุฑามณี ต้นพิกุล นางสาววารารณ์ ลาวัตรพรม และนางสาวศิรินทิพย์ บุคดาพงษ์ ที่ช่วยดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม ณ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติทั้งสามแห่ง

## เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมการท่องเที่ยว, สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559 (จำแนกตามสัญชาติและถิ่นที่อยู่), ข้อมูลจาก <http://www.tourism.go.th/view/1/สถิตินักท่องเที่ยว> (วันที่สืบค้นข้อมูล 5 เมษายน 2560)
- [2] สราวุธ พรเจริญ และอัยรดา พรเจริญ, ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวตามต้นทุนของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเมืองปากเซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ม.ค. – มิ.ย. 2561
- [3] นิชรภา ทองธรรมชาติ และศุภรดา ประภาวงศ์, รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบ้านไผ่หู่ช้าง จังหวัดนครปฐม, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2556.
- [4] ชัตติยา ชัชวาลพาณิชย์ และสุดาพร สวมวง, รูปแบบการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศไทย,

- วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสต์เทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ม.ค. - เม.ย. 2558
- [5] สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ พ.ศ. 2552-2558, ข้อมูลจาก [http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/tables/00000\\_Whole\\_Kingdom/16.5.xls](http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/tables/00000_Whole_Kingdom/16.5.xls) (วันที่สืบค้นข้อมูล 5 เมษายน 2560)
- [6] คมสัน สุริยะ, กรอบแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว, ข้อมูลจาก [http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=71:concept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=78](http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=71:concept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=78) (วันที่สืบค้นข้อมูล 5 เมษายน 2560)
- [7] เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ, การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา, วารสารเทคโนโลยีสูรนารี, ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ก.ค. - ธ.ค. 2555
- [8] ณภัทร ทิพย์ศรี และ ขจีโณม เจียรตระกูล, การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย, วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2, ก.ค. - ธ.ค. 2558
- [9] นัทธพงศ์ นันทสำเริง, การรับรู้ความเสี่ยงในการเดินทางของนักท่องเที่ยว: กรณีศึกษาโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจากอุบลราชธานีไปปากเซ, วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 ก.ย.- ธ.ค. 2560
- [10] นัทธพงศ์ นันทสำเริง, ต้นทุนโลจิสติกส์ของการขนส่งนักท่องเที่ยวหลายรูปแบบในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ระหว่างประเทศอาเซียน: กรณีศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวระหว่างแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวกับจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย, วารสารนาคนุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ปีที่ 10 พิเศษ มิ.ย.- ก.ย. 2561
- [11] Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V., Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32, 1991
- [12] ฐายิกา ทิพย์สุวรรณ และนรา หัตถสิน, คุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาเส้นทางบิน อุบลราชธานี-กรุงเทพ-อุบลราชธานี, วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, ปีที่ 7 ฉบับที่ 13 ม.ค. - มิ.ย. 2561
- [13] ภัควัฒน์ อินทรวงษ์โชติ ปภัสกร ชัยวัฒน์ ธนัญญา วสุศรี ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และจิรัช พุทธกุลสมศิริ, คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว, วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., ปีที่ 36 ฉบับที่ 4 ต.ค. - ธ.ค. 2556
- [14] วิศิษฐ์ จิตภักดีรัตน์ ธนัญญา วสุศรี ปภัสกร ชัยวัฒน์ ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และ จิรัช พุทธกุลสมศิริ, การศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย, วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., ปีที่ 37 ฉบับที่ 1 ม.ค. - มิ.ค. 2557
- [15] เอกสิทธิ์ สันติภาพ และจงกลดินทร์ แสงอาสากรวิริยะ, การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี P-TRANSQUAL กรณีศึกษา: รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง, วารสารราชมงคลล้านนา, ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ก.ค.-ธ.ค. 2558