



ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ  
ด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร  
LOGISTICS MANAGEMENT FACTORS AFFECTING TO THE EFFICIENCY  
OF TOURIST TRANSPORTATION SERVICES OF TOUR BUSINESS IN BANGKOK

ภารวี อยู่จ้อย<sup>1</sup> และ ผศ.ดร.พัฒน พิชญเกษม<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, pharaweejoojui@gmail.com

<sup>2</sup>ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต, phat.rsu@gmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 242 ราย และใช้ One-Way ANOVA และ Pearson Correlation เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีลักษณะของกิจการนำเที่ยวคนในประเทศไปยังต่างประเทศจำนวน 107 บริษัท มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 6 ปี – 10 ปี มีจำนวนพนักงาน 11 – 50 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 300,001 บาท – 400,000 บาท ผู้ประกอบการเห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ และน้อยที่สุด ด้านการขนส่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** การจัดการโลจิสติกส์, ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่ง, ธุรกิจนำเที่ยว

### Abstract

The purpose of the study was twofold, (1) to study general information of travel business affecting to the efficiency of tourist transportation services of tour business in Bangkok and (2) to study logistic management factors to correlate with the efficiency of tourist transportation services of tour business in Bangkok. Questionnaires were



used to collect statistical data from samples of 242 entrepreneurs of tour business in Bangkok. The statistics used for data analysis were descriptive statistics and inferential statistics.

The study found that the majority of the respondents were 107 out-bound operators, duration of business operation was 6 - 10 years, number of employees 11 – 50 persons, and have 300,001 – 400,000 baht of income per month. Entrepreneurs of travel business thought that logistic activities affecting to the efficiency of tourist transportation services of tour business in Bangkok was at a highest level, with an average of 4.71. When considering each item, it was found that customer services affecting to the efficiency of tourist transportation services of tour business in Bangkok was highest at an average of 4.78, followed by logistics communications with the mean score 4.72, and the smallest affecting is transportation with the mean score 4.63.

The results of hypothesis testing showed that

1. General characteristics of travel business include the followings: categorizing by business type, duration of business operation, the number of employee characteristics, and income per month does not affect to the efficiency of tourist transportation services of tour business in Bangkok at a statistical significant of 0.05.

2. Logistic management factors include the followings: customer services, transportation and logistics communications correlate with the efficiency of tourist transportation services of tour business in Bangkok at a statistical significant of 0.05.

**Keywords :** Logistic Management Factors, Tour Business, Efficiency of Transportation Services

## 1. บทนำ

ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศ แต่เมื่อผ่านพ้นวิกฤตไปแล้วนักท่องเที่ยว ก็ยังกลับมาเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แสดงถึงความเชื่อมั่นที่นักท่องเที่ยวมีต่อเมืองไทย การท่องเที่ยวไทยยังมีปัญหาสะสมยาวนาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว การกระชุกตัวของนักท่องเที่ยว ความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากรท่องเที่ยว ขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น หากประเทศไทยยังจำเป็นต้องอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อเป็นฐานเศรษฐกิจหลักให้กับประเทศ รวมถึงเป็นแหล่งกระจายรายได้ และการจ้างงาน เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชนและสังคมไทยแล้ว ควรจะมีการทบทวนทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริง ศักยภาพและโอกาสที่จะเกิดขึ้น และเพื่อเป้าหมายการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

จากสภาวะการแข่งขันกันสูงของธุรกิจท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการจัดการ และประสิทธิภาพใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว (Zimeldin, 2004) ธุรกิจนำเที่ยวเป็นอีกหนึ่งธุรกิจการบริการที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง เป็นธุรกิจที่มุ่ง เน้นการดึงกลุ่มนักท่องเที่ยวให้มาเยือนท้องถิ่นของตนรวมทั้งทำหน้าที่การนำเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2554)



การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำมาช่วยการบริหารจัดการระบบการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากการจัดการ โลจิสติกส์เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการทั้งภาคการผลิตและภาคบริการจากต้นทางไปสู่ปลายทาง การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว จะครอบคลุมตั้งแต่การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุประสงค์ของ การให้และรับข้อมูลข่าวสารและการรับชำระเงิน (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ, 2547)

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

## 3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยด้านการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยคำนวณมาจากสูตรของการคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample Size) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน Taro Yamane (1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำผลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.744 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการทดสอบความสมมติฐานที่ตั้งไว้ประกอบไปด้วย

- (1) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

- (2) สถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์กันสำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติ

## 4. ผลการวิจัย

ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีลักษณะของกิจการนำเที่ยวคนในประเทศไปยังต่างประเทศจำนวน 107 บริษัท (ร้อยละ 44.20) มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 6 ปี – 10 ปี จำนวน 74 บริษัท (ร้อยละ



30.60) มีจำนวนพนักงาน 11 – 50 คน จำนวน 131 บริษัท (ร้อยละ 54.13) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 300,001 บาท – 400,000 บาทจำนวน 86 บริษัท (ร้อยละ 35.54)

ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$ ) รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ( $\bar{x} = 4.72$ ) และน้อยที่สุด ด้านการขนส่ง ( $\bar{x} = 4.63$ ) โดยแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการให้บริการลูกค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมให้พนักงานบริการรวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวก และกิจกรรมให้พนักงานแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.86$ ) รองลงมา กิจกรรมดำเนินงานตามความต้องการของลูกค้า และกิจกรรมให้พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.83$ ) และน้อยที่สุด กิจกรรมมีความทันสมัยของเครื่องมือ ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.57$ )

2) ด้านการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมมีการเลือกประเภทการขนส่ง เช่น ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางน้ำ หรือทางอากาศ ตามจำนวนของนักท่องเที่ยวและสัมภาระมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.80$ ) รองลงมา กิจกรรมเลือกใช้พาหนะขนส่งที่เหมาะสมกับเส้นทาง ( $\bar{x} = 4.67$ ) และกิจกรรมมีการเลือกผู้ขับขี่ยานพาหนะที่เชื่อถือได้ โดยไม่ทำให้เกิดความอันตรายแก่ลูกค้า ( $\bar{x} = 4.67$ ) และน้อยที่สุด กิจกรรมสามารถกำหนดเวลาในการขนส่งตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้ ( $\bar{x} = 4.50$ )

3) ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการไหลของข้อมูลโดยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รับคำสั่งจากลูกค้ามายังผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$ ) และกิจกรรมนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำเนินงาน ( $\bar{x} = 4.70$ )

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยอย่างยิ่งกับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ( $\bar{x} = 4.69$ ) โดยแบ่งออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านเวลา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยอย่างยิ่งกับด้านเวลา ( $\bar{x} = 4.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ยานพาหนะมาถึงจุดหมายตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ( $\bar{x} = 4.73$ ) รองลงมา ระยะเวลาในการรอขนานพาหนะอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 4.63$ ) และน้อยที่สุด ยานพาหนะใช้เวลาในการเดินทางเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.50$ )

2) ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครเห็นด้วยอย่างยิ่งกับด้านเวลา ( $\bar{x} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบถูกต้องอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ( $\bar{x} = 4.74$ ) รองลงมา มีการใช้อุปกรณ์ สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ชัดเจน เช่น เครื่องขยายเสียง ไมโครโฟน ป้ายบอกทาง ป้ายบอกห้ามต่างๆ เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.60$ ) และมีการแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.60$ )

3) ด้านความปลอดภัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครเห็นด้วยอย่างยิ่งกับด้านความปลอดภัย ( $\bar{x} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยอยู่



ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ( $\bar{x} = 4.89$ ) รองลงมา จุดให้บริการรับส่งนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัย ( $\bar{x} = 4.76$ ) และมีพนักงานดูแลในเรื่องของความปลอดภัยของทรัพย์สินและสิ่งของมีค่า ( $\bar{x} = 4.72$ )

## 5. การอภิปรายผล

ลักษณะทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ ลักษณะของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวนพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แตกต่างกับผลงานวิจัยของ ฌภัทร พิมพีศรี, ขจีโณม เกียรติระกุล (2558) ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีรูปแบบของธุรกิจ ทุนในการดำเนินงานเริ่มต้น ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานต่างกัน มีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการจัดการ โลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการขนส่งและการติดต่อสื่อสารทางค่านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลตามค่าน้ำหนักได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยด้านเวลา มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุด กล่าวคือ กิจการบริการลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ ตามเวลาที่กำหนด และใช้เวลาได้เหมาะสม จึงทำให้กิจการมีการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าประทับใจ และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก เนื่องจากกระบวนการรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ รวมถึงการประกันทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเมือง จังหวัดเชียงราย รายงานว่าคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าคือ คุณภาพการบริการของพนักงานในด้านความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ มีความเข้าใจในการให้บริการที่ถูกต้องและการให้บริการที่มีความปลอดภัยตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริยา อุทยานรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ” ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการขับรถเร็วเกินกำหนด พฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ มีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะที่นั่งรถตู้โดยสาร และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือมีแนวโน้ม ที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะที่นั่งรถตู้โดยสาร ดังนั้นแนวทางแก้ไขให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยเพิ่มขึ้นในขณะที่โดยสารคือ การปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ขับขี่ ด้านการใช้ความเร็ว และลักษณะการขับขี่ที่ไม่สุภาพ เพื่อให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่โดยสารเพิ่มมากขึ้น

2) ด้านการขนส่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่น ๆ กล่าวคือ กิจการมีการรักษาเวลาขานพาหนะที่ขนส่งนักท่องเที่ยวให้มาถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับเส้นทางที่เลือกเดินทาง และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ได้มีการตรวจสภาพขานพาหนะเป็นประจำ และได้มาตรฐานจากกรมการขนส่ง แต่ในบางครั้งก็ยังมีปัญหาหน้างานบ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุทธ์ สนั่นดา (2559) ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวและการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางการตลาด ที่ส่งผลกระทบต่อกรกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย



กลุ่มของนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการติดป้ายคำเตือนต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการระมัดระวังในการท่องเที่ยว และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำการตามจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว และสถานที่พยาบาล

3) การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับ ด้านเวลาและด้านข้อมูลข่าวสาร ต่ำกว่าในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากการสื่อสารของกิจการยังมีการสื่อสารที่ยังไม่ครอบคลุมทุกช่องทางจึงทำให้ลูกค้ายังมีความพอใจไม่มากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรียา งามเลิศ และ วีระศักดิ์ ศิริกุล (2558) การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า : กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสติก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานภายในองค์กรขาดการสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ใช้เป็นแบบการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) จึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดการโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการเคลื่อนไหวทั้งไปและกลับตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแก่ลูกค้าสามารถสร้างความความพึงพอใจที่เหมาะสมและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวนั่นเอง (อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์, 2550)

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ลักษณะทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ ลักษณะของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวนพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการขนส่ง และการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ผลการทดสอบ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.762$ , Sig. = 0.000) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.285$ , Sig. = 0.000) ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม ( $r = -0.129$ , Sig. = 0.023)

2) ด้านการขนส่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.532$ , Sig. = 0.000) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.385$ , Sig. = 0.000) ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.146$ , Sig. = 0.012)

3) การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านเวลา โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.201$ , Sig. = 0.001) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.108$ , Sig. = 0.003)



#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ
2. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้บริหาร โดยการสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก
3. นำการวิจัยนี้ไปศึกษากับกลุ่มผู้ใช้บริการ (ลูกค้า หรือ นักท่องเที่ยว)

#### ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์

1. ด้านการให้บริการลูกค้า กิจการควรรักษานुकูลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเอาไว้ และจัดทำกิจกรรมหรือโครงการเพื่อพัฒนาทัศนคติของบุคลากรให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อผลประโยชน์แก่ตัวบุคคลากรเอง และกิจการ
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร กิจการควรมีการแจ้งและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ทราบครบถ้วนถูกต้อง ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง
3. ด้านความปลอดภัย กิจการควรมีการตรวจสอบสภาพยานพาหนะเป็นประจำ และได้มาตรฐานจากกรมการขนส่ง อีกทั้งยังต้องตรวจใบอนุญาตขับขี่ของพนักงานขับขี่ เพื่อความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ
4. ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ กิจการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจนำระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจ (Electronic Data Interchange) EDI มาประยุกต์ใช้ในการรับส่งข้อมูลเอกสารภายในกิจการ
5. ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ กิจการควรพัฒนาระบบสื่อสารทาง Social Network เช่น การจองตั๋วผ่านหน้า Website และ Application เป็นต้น ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และรับรู้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กชกร บุญฤทธิผล. (2553). *กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์*. (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- กมลชนก สุทธิวัฒนฤทธิ. (2549). *การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- กรมการท่องเที่ยว. (2554). *สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์*. สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/subweb/listcategory/6/151>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560*. สืบค้นจาก [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=7114](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114).
- ขวัญหทัย สุขสมณะ . (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรายุทธ์ สندا. (2559). *ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยว และการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดจันทบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



- ณภัทร ทิพย์ศรี, จจิ โฉม เขียวตระกูล และคณะ. (2558). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัด เชียงราย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย, 2, 60-70.
- วีรยา อุทยรัตน์. (2556). *การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพรีษา งามเลิศ และ วีระศักดิ์ ศิริกุล (2558). *ปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า : กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสติก*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์. (2555). *รายงานการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม.
- Lumsdon, L & Page, SJ (eds). (2004). *Tourism and Transport: Issues and Agenda for the new Millennium*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.