

การบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว
ในเมืองท่องเที่ยวหลัก

โดย

นายธเนศ ศุภรสถ์สร้างสี
กรรมการบริหาร
บริษัท ชันไซน์ พีช รีสอร์ท จำกัด

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรรุ่นที่61
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช2561 – 2562

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว ในเมืองท่องเที่ยวหลัก” ลักษณะวิชาการเศรษฐกิจ ของนายธเนศ ศุภรสิทธิ์สร้างสี่ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรรุ่นที่61 ประจำปีการศึกษาพุทธศักราช2561 - 2562

พลโท

(จรรยาสิทธิ์ นิลกำแหง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว
ในเมืองท่องเที่ยวหลัก

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

ผู้วิจัย นายธเนศ ศุภรสิทธิ์สร้างสี **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** 61

ประเทศไทยเป็นประเทศที่พึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก และรายได้จากการท่องเที่ยวของไทยเติบโตอย่างน่าพอใจ แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยมีปัญหาในเรื่องการคมนาคมขนส่งนักท่องเที่ยวมาโดยตลอด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอ “โครงการวิจัยการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลัก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ และเพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยว ทั้งนี้มีขอบเขตการดำเนินงานวิจัย คือ ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทาง ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเก็บแบบสอบถามจำนวน 430 ชุด และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยว จากการศึกษารวบรวมข้อมูลและผลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาตินั้น พบปัญหาคุณภาพการบริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยา ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางไม่ชัดเจน ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง รวมไปถึงปัญหาหลักๆ คือ เรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และราคาไม่มีมาตรฐาน

จากปัญหาหลักของการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ เรื่องการค้นหาเส้นทางในการเดินทาง ดังนั้นหากหาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และยังส่งเสริมการท่องเที่ยว และระบบขนส่งสาธารณะไทยให้พัฒนาได้นั้นสามารถนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์โดยใช้เทคโนโลยี Web Application สำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทาง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นแอปพลิเคชันสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศต่าง ๆ และในเมืองหลักของประเทศไทยหลายเมือง เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือ พัฒนาต่อยอดจาก Web Application ในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในการนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการยกตัวอย่างแอปพลิเคชันที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ สำหรับการวางแผนการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย แอปพลิเคชัน Citimapper แอปพลิเคชัน Japan Transit Planner แอปพลิเคชัน Metro China Subway แอปพลิเคชัน Bus Times และ Tube Map และแอปพลิเคชัน CM Transit แอปพลิเคชัน KK Transit แอปพลิเคชัน

Udon City Bus และ ViaBus เป็นต้น ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้ใช้สำหรับค้นหาเส้นทางรถไฟ รถบัส ตลอดจนระบบการคมนาคมรูปแบบอื่น หรือเชื่อมโยงแม้กระทั่งการเดินทาง ในกรณีที่ระยะทางไม่ไกลมากนัก ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลหลักของแอปพลิเคชันนี้ได้ โดยข้อมูลประกอบด้วยรายละเอียดของตารางเวลา เส้นทางการเดินทาง รวมถึงราคาค่าโดยสาร และตรวจสอบสถานะปัจจุบันของการวิ่งของรถแต่ละเส้นทางได้ จากตัวอย่างข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจุบันในทุก ๆ ประเทศ มีการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ โดยการนำข้อมูลด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว การวางแผนการเดินทาง เส้นทาง ระยะเวลา ค่าบริการในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ บนแอปพลิเคชันผ่านมือถือในระบบต่าง ๆ ข้อดีในการให้ข้อมูลบนแอปพลิเคชันเป็นการให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการวางแผนการเดินทาง ค่าบริการรวมถึงข่าวสารข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในประเทศไทย และยังเป็นช่องทางทางการตลาดอย่างดีในการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของประเทศไทยให้สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

Abstract

Title Research Project on the Integration of Public Transportation for
Tourism in Major Tourist Cities

Field Economics

Name Mr. Thanet Supornsahasrungsi **Course** NDC **Class** 61

Thailand is a country that relies mainly on tourism revenue and income from tourism in Thailand has grown satisfactorily. However, Thailand has always encountered problems with transportation. Therefore, the researcher proposes the "Research project in the integration of tourism and public transportation in the main tourist cities" with the objective aiming to study trends, problems and obstacles related to public transport services, various types of tourism, and to study the guidelines in applying technology for the Integration of public transport with tourism. The scope of research is to analyze the traveling behavior in the area to be surveyed by collecting data using 430 questionnaires and to prepare a policy recommendation including the application of technology to integrate public transport with tourism. From studying, collecting data and the results from collecting information from the questionnaires from both Thai and foreign tourists, this study indicates several problems related to service quality such as the ease in accessing to various tourist attractions in Pattaya, indistinct information signs or symbols, the schedule of buses is uncertain with lack of linkage to transportation patterns including the main problem is the language for communication and no standard pricing of services.

According to the main problem in traveling of foreign tourists, that is the finding of travel routes. Therefore, in seeking technology that can be applied as a tool to help tourists and also promoting tourism and developing Thai public transport system, the current technology that can be applied that is by using Web Application technology for providing recommendations of touristic attractions and commute. In addition, the researcher looks for applications for tourists used in various countries and in many major cities of Thailand to be a prototype for

developing applications or to further develop as the web application to provide information for both Thai and foreign tourists. In this regard, the researcher takes examples of applications that are currently available in Thailand and abroad for travel planning to many tourist attractions of various countries and these applications include Citimapper app, Japan Transit Planner app, Metro China Subway app, Bus Times app, and Tube Map and CM Transit applications, KK Transit , Udon City Bus and ViaBus applications, etc. These applications are used for searching train routes, buses, and other forms of transportation systems or even for linking to travel by walking in the event of not too far distance. Users can find the main information provided by these applications which include details of the schedule, bus route including fare and the current status of each vehicle's route. From the above examples, it can be said that at present, in every country, integrated information tourism is provided by presenting information such as tourist attractions, travel planning guide, route, time, travel service fees for Thai and foreign tourists via mobile applications available in various platforms. The advantage of providing information using mobile applications is to facilitate travelers in planning the travel, providing information about service fees including news, information of various tourist attractions in Thailand and it is also a good marketing channel for publicizing various tourist attractions in Thailand to reach more tourists.

คำนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่พึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO รายงานสถิติเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว 10 อันดับโลก พบว่าประเทศไทยติดอันดับ 10 ของโลก และการท่องเที่ยวของไทยเติบโตอย่างน่าพอใจ อย่างไรก็ตามประเทศไทยมีปัญหาในเรื่องการคมนาคมขนส่งนักท่องเที่ยวมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศ หรือในระดับท้องถิ่นการเชื่อมโยงระหว่างภาค ระหว่างจังหวัด หรือแม้แต่ภายในจังหวัดเอง กล่าวคือ สนามบินค่อนข้างแออัด ขยายไม่ทันต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว การขนส่งนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปยังเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังไม่มีระบบขนส่งสาธารณะที่ดีและได้มาตรฐานสากลการจัดการระบบขนส่งสาธารณะที่ดีจะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวกและไปเที่ยวได้หลากหลายสถานที่มากขึ้น ถ้าหากเราสามารถอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและเชื่อมโยงการเดินทางหลากหลายรูปแบบให้นักท่องเที่ยวได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “โครงการวิจัยการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลัก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งสภาพปัญหาการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติว่าเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่สามารถเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก หรือไม่สามารถรับทราบข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอยู่ได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาหาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี รวมถึงการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

(นายธเนศ ศุภรสหัสรังสี)

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 61

ผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า	
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
วิธีดำเนินการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
คำจำกัดความ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)	7
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)	9
แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 – 2564)	10
ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)	11
ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	12
ยุทธศาสตร์ตามแนวนโยบายขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	13
ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจท่องเที่ยว	16
แผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (พ.ศ. 2559-2569)	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
กรอบแนวคิดของการวิจัย	22
สรุป	23

สารบัญ (ต่อ)

หน้า	
บทที่ 3 ข้อมูลสภาพทั่วไป	25
การท่องเที่ยวกับการขนส่งสาธารณะของไทย	25
ข้อมูลและสภาพทั่วไปเมืองพัทยา	28
ความเชื่อมโยงของโครงข่ายคมนาคมและขนส่ง	30
สรุป	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	32
การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	
ที่มีต่อการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ	32
คุณภาพการบริการและสภาพปัญหาการบริการ	
ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว	63
แนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการ	
ระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว	64
สรุป	65
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	67
สรุป	67
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	81
ประวัติย่อผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลก	27
3-2 แหล่งท่องเที่ยวที่นิยม 6 อันดับแรก จำแนกตามสัดส่วนของสัญชาติ ที่เดินทางมายังประเทศไทย	28
3-3 เส้นทางรถโดยสารขนาดเล็กประจำทางในเขตผังเมืองรวมพัทยา	30
4-1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคาดเคลื่อนต่างๆ	33
4-2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน	34
4-3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	38
4-4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย	42
4-5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี	46
4-6 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย	50
4-7 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง	54
4-8 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ	58
4-9 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว	63
5-1 รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว	80

ณ

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่

1-1 วิธีการดำเนินงานวิจัยประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่พึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปีหลังๆ ยกตัวอย่างเช่น ปี 2560 องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO รายงานสถิติเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว 10 อันดับโลก พบว่าประเทศไทยติดอันดับ 10 ของโลก UNWTO ระบุว่าในเชิงจำนวนนักท่องเที่ยวถึงประเทศที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก คือ ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา และสเปน ครองอันดับ 1 และอันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 ตามลำดับมานานกว่า 10 ปี รองลงมาคือจีน เป็นอันดับที่ 4 และอันดับที่ 5 คืออิตาลี ส่วนอันดับ 6 ถึง 9 เป็นของ ตุรกี เยอรมนี สหราชอาณาจักร และเม็กซิโก สำหรับประเทศไทยล่าสุดสามารถไต่อันดับขึ้นมาอย่างต่อเนื่องจนล่าสุดขึ้นมาอยู่ที่อันดับที่ 10 ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยว 32.6 ล้านคน

หากดูข้อมูลจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยว พบว่าสหรัฐอเมริกาเป็นแชมป์ที่รายได้สูงถึง 204,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตามมาด้วยสเปนที่มีรายได้ 60,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เป็นอันดับ 2 ตามมาด้วยฝรั่งเศสที่มีรายได้ 45,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนประเทศไทยเคยมีรายได้สูงเป็นอันดับ 6 ในปี 2558 และส่วนในปี 2559 มีรายได้กว่า 49,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีรายได้มากเป็นอันดับ 3 รองจากสหรัฐอเมริกาและสเปนเท่านั้น

ทั้งนี้การท่องเที่ยวของไทยเติบโตอย่างน่าพอใจ จากการเปิดเผยสถานการณ์ท่องเที่ยวช่วงแรกของปี 2561 โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าภาพรวมเป็นที่น่าพอใจ โดยตั้งแต่เดือนมกราคม-เมษายน ประมาณการรายได้จากการท่องเที่ยวรวมกว่า 9.98 แสนล้านบาท เติบโต 16.07% จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาไทย จำนวน 13,701,411 คน ขยายตัว 13.97% ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาซึ่งขยายตัวเพียง 3.35% สร้างรายได้แล้วถึง 730,750 ล้านบาท เติบโตขึ้น 17.55% โดยนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเดินทางเข้ามามากที่สุด ส่วนนักท่องเที่ยวไทย เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ (สถิติช่วงเดือน ม.ค.-มี.ค.) จำนวน 37.36 ล้านคน-ครั้ง ก่อให้เกิดรายได้ 267,368 ล้านบาท เติบโตขึ้น 12.21%

การคมนาคมขนส่งจัดว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวไปได้อย่างกว้างขวาง และถือได้ว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ นอกจากนี้จากกล่าวได้ว่า การคมนาคมขนส่งเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติจะใช้บริการระบบขนส่ง

สาธารณะในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ แต่ปัจจุบันคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะในประเทศไทยยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับสากล

ประเทศไทยมีปัญหาในเรื่องการคมนาคมขนส่งนักท่องเที่ยวมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศ หรือในระดับท้องถิ่นการเชื่อมโยงระหว่างภาค ระหว่างจังหวัด หรือแม้แต่ภายในจังหวัดเอง กล่าวคือ สนามบินค่อนข้างแออัด ขยายไม่ทันต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว การขนส่งนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปยังเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังไม่มีระบบขนส่งสาธารณะที่ดีและได้มาตรฐานสากล เช่น รถไฟฟ้าความเร็วสูง ยังคงต้องใช้รถโดยสารประจำทาง รถตู้ หรือ รถแท็กซี่ โดยมักพบปัญหาเรื่องความปลอดภัยในแง่คุณภาพของบุคคลากรที่เป็นคนขับ กับเรื่องมาตรฐานของรถที่ไม่มีการซ่อมบำรุง หรือการใช้รถเก่า จนอาจทำให้เกิดอันตรายได้ และการเดินทางไม่รวดเร็วอย่างที่ควรจะเป็นตามมาตรฐานสากล ส่วนในระดับพื้นที่ ยกตัวอย่างเช่น เมืองพัทยา ซึ่งจะใช้เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ มีรูปแบบการขนส่งคมนาคมที่หลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสองแถว รถแท็กซี่ รถแท็กซี่ตามโรงแรม รถตู้ รถบัสทั้งประจำทางและไม่ประจำทาง และอาจจะต้องรวมไปถึงรถแท็กซี่ในรูปแบบใหม่ที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นแท็กซี่ที่นำรถส่วนบุคคลมาวิ่งรับลูกค้าในเวลาว่างเพื่อหารายได้พิเศษด้วยโดยใช้เทคโนโลยีมาใช้ โดยผู้ใช้บริการเรียกรถผ่าน application เช่น Grab นอกจากนี้ยังมี เรือประเภทต่าง ๆ ที่ขนส่งคนทางทะเลอีกด้วย ซึ่งหากเป็นนักท่องเที่ยวที่ซื้อแพคเกจทัวร์มา ก็จะไม่มีปัญหาในการเดินทาง เนื่องจากบริษัทนำเที่ยวจะจัดการในเรื่องดังกล่าวให้เรียบร้อยแล้ว

อย่างไรก็ดีแนวโน้มในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวที่เดินทางเอง หรือที่เราเรียกว่า FIT (Free Independent Travelers) มีอัตราการเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งกลุ่มนี้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้ด้วยตนเอง แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการจัดระเบียบข้อมูลเรื่องการขนส่งสาธารณะเหล่านี้ให้มาอยู่ด้วยกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมกับงบประมาณ ความสะดวกสบาย ตลอดจนระยะเวลาในการเดินทางที่ตนเองต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสามารถทำเป็น Platform หรือ Applications ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือมือถือได้ ก็จะมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ใช้โทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมต่าง ๆ

การจัดการโลจิสติกส์ที่ดีจะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวกและไปเที่ยวได้หลากหลายสถานที่มากขึ้น ถ้าหากเราสามารถอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและเชื่อมโยงการเดินทางหลากหลายรูปแบบให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ก็จะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมืองพัทยาซึ่งเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ มีความสะดวกสบาย ประหยัดปลอดภัย และมีประสิทธิภาพดีขึ้น ก็จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่จะเดินทางกลับมาซ้ำอีก หรือมีการบอกต่อ (Words of mouth) ซึ่งก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นได้

รวมทั้งเป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวในจังหวัด เพิ่มสัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) สูงขึ้น

โครงการวิจัยการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลัก นี้จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งสภาพปัญหาการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติว่าเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่สามารถเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก หรือไม่สามารถรับทราบข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอยู่ได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาหาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี รวมถึงการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาและปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยว

ขอบเขตของการวิจัย

1. วิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทาง และจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา
2. ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในเมืองพัทยาในรูปแบบต่าง ๆ
3. สืบหาข้อมูลเฉพาะในส่วนของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยาดด้วยตนเอง
4. ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
5. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และแนวทางรวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษารูปแบบการเดินทางและเส้นทางเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ต่าง ๆ ในเมืองพัทยา ผู้วิจัยจะทำการศึกษา สำรวจ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกในการเดินทางเชื่อมต่อจากกรุงเทพมหานครไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยาที่เป็นที่นิยมสูงสุดจำนวน 3 แห่ง โดยการทบทวนจากข้อมูลล่าสุด และสามารถที่จะเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะประจำทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง ผลจากขั้นตอนนี้จะได้ข้อมูลพื้นฐานและทราบถึงรูปแบบการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยาที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทาง ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ส่วนบุคคล รถตู้ รถโดยสารประจำทาง รถรับจ้าง รถแท็กซี่ รถสองแถว มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น

2. เก็บแบบสอบถามทัศนคติของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติและผู้ให้บริการในด้านคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รูปแบบการเดินทางต่าง ๆ เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการลงพื้นที่สำรวจและเก็บแบบสอบถามกับผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียจากการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา โดยเป็นการเก็บแบบสอบถามที่ถามถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการขนส่งสาธารณะจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยทำการออกแบบสอบถามที่ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญของการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยาโดยระบบขนส่งสาธารณะ จากนั้นจะทำการคัดเลือกนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการเก็บแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และทำการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามต่อไป โดยลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิดแบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลโดยการสนทนา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นชนิดที่มีโครงสร้างแน่นอน เพื่อใช้ในการตรวจสอบปัญหาในขั้นตอนถัดไป โดยมีตัวอย่างประเด็นการสัมภาษณ์และคำถามในแบบสอบถามดังนี้

- 2.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- 2.2 วิธีการเดินทางมาเมืองพัทยา
- 2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 2.4 รูปแบบการเดินทางในเมืองพัทยาที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทาง
- 2.5 เครื่องมือหรือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทาง
- 2.6 ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.7 ความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.8 ระบบโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.9 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผลจากการศึกษาขั้นตอนนี้จะทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา นอกจากนี้จากการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามและลงสำรวจพื้นที่จะทำให้ได้ข้อมูลส่วนของโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยวและรูปแบบการขนส่งสาธารณะอีกด้วย

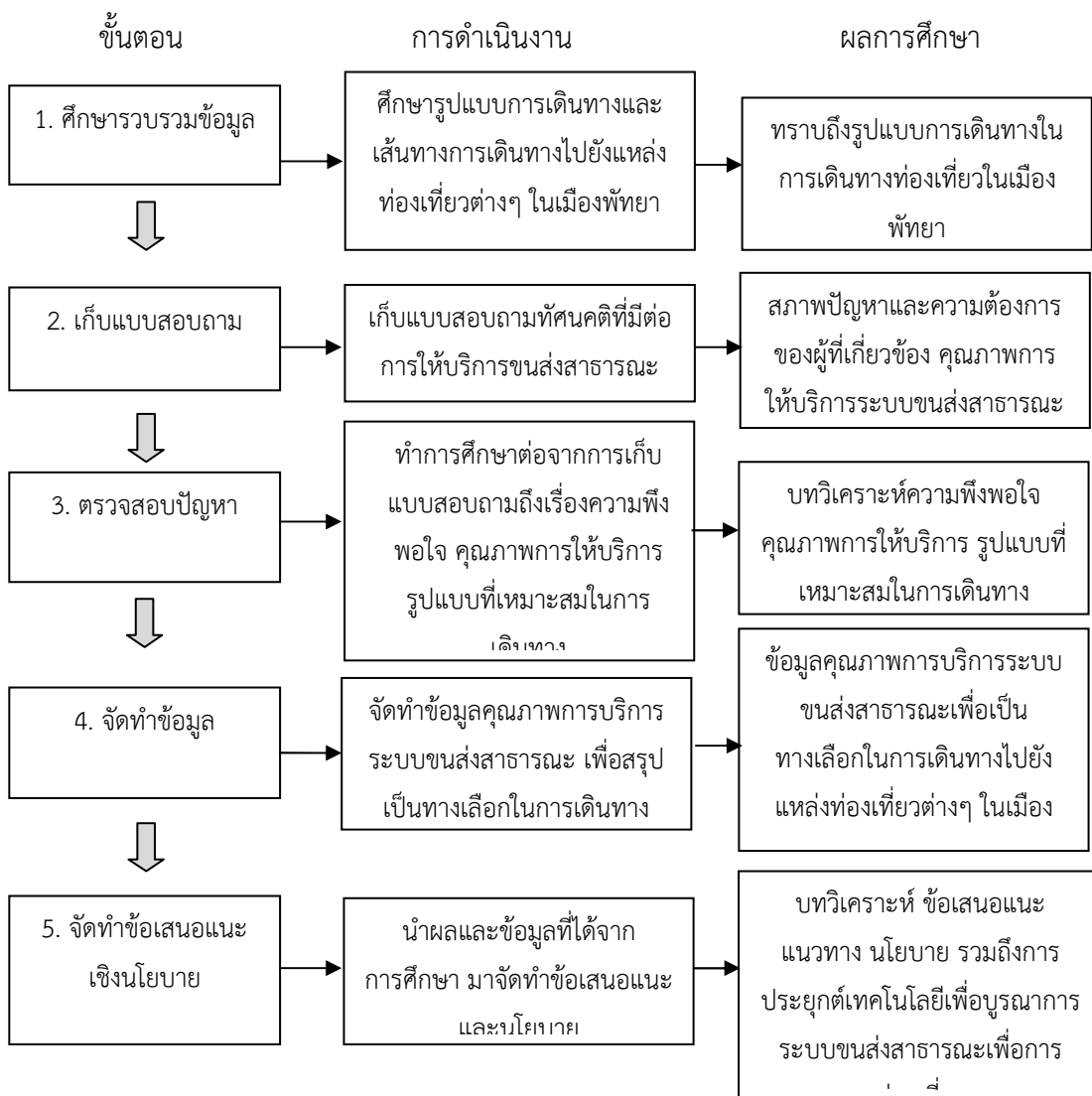
3. ตรวจสอบปัญหาของคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยชาวต่างชาติในเมืองพัทยาในรูปแบบต่าง ๆ โดยศึกษาต่อจากการเก็บแบบสอบถามข้างต้น เช่น รูปแบบการขนส่งที่นักท่องเที่ยวใช้บริการน้อยที่สุด หรือ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือรูปแบบการให้บริการที่นักท่องเที่ยวนิยมมากที่สุดแต่ยังพบปัญหา ผลจากการดำเนินงานขั้นตอนที่ จะทำให้ได้ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ และรูปแบบที่เหมาะสมในการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา

4. จัดทำข้อมูลคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะมาสรุปเป็นข้อมูลทางเลือกหลักในการเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยาดังรายละเอียดเช่น รูปแบบในการเดินทาง ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ความพึงพอใจต่อค่าโดยสารและการเดินทาง ความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลของการใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทาง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์เทคโนโลยีรวมถึงการส่งมอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการต่อไป ซึ่งผลการดำเนินงานจากของขั้นตอนที่4 จะทราบถึงข้อมูลนี้ บริการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในเมืองพัทยา

5. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และแนวทางรวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป ขั้นตอนที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลและข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำข้อเสนอแนะและนโยบาย รวมถึงได้บทวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ แนวทาง นโยบาย รวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว โดยนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1-4 มาใช้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อพื้นที่เมืองพัทยา รวมถึงนำเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสาธารณะ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าควรต้องปรับตัวอย่างไร รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว

จากที่อธิบายถึงวิธีดำเนินการวิจัยในงานวิจัยเรื่อง การบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ในเมืองท่องเที่ยวหลัก ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังแสดงในแผนภาพที่1-1

แผนภาพที่ 1-1 วิธีการดำเนินงานวิจัยประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในเมืองพัทยา ในรูปแบบการเดินทางต่าง ๆ
2. ได้ข้อมูลสภาพปัญหาการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในเมืองพัทยา
3. ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รวมถึง การประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาระบบการขนส่งเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยาต่อไป

คำจำกัดความ

คุณภาพการบริการ	หมายถึง	การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี
ระบบขนส่งสาธารณะ	หมายถึง	บริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่สามารถใช้ได้โดยสารชนซึ่งแตกต่างจากรถแท็กซี่ รถร่วม หรือรถเมล์เช่าเหมาคันที่จะไม่รับผู้โดยสารแปลกหน้าหากไม่มีการตกลงกันก่อนล่วงหน้า
นักท่องเที่ยว	หมายถึง	ผู้ที่เดินทางจากถิ่นพำนักอาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมงขึ้นไป ด้วยความสมัครใจและมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาหัวข้อเรื่อง การบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้มีการนำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)
2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)
3. แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 – 2564)
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)
5. ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
6. ยุทธศาสตร์ตามแนวนโยบายขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7. ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจการท่องเที่ยว
8. แผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (พ.ศ. 2559-2569)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)

การพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมาได้ส่งผลให้ประเทศมีการพัฒนาขึ้นในทุกมิติและมีการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง” ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ในระยะยาวเพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและมีบูรณาการและสร้างความเข้าใจถึงอนาคตประเทศร่วมกัน ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) จึงเป็นกรอบทิศทางการบริหารประเทศในระยะยาวมีเป้าหมายให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน น้อมนำการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

การพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมาได้ส่งผลให้ประเทศมีการพัฒนาขึ้นในทุกมิติและมีการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง” ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ในระยะยาวเพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและมีบูรณาการและสร้างความเข้าใจถึงอนาคตประเทศร่วมกัน ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) จึงเป็นกรอบทิศทางการบริหารประเทศในระยะยาวมีเป้าหมายให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน น้อมนำการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ด้านความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสงบภายในประเทศ เพื่อปรับสภาพแวดล้อมด้านความมั่นคงให้ประเทศมีความสงบเรียบร้อยและสันติสุข

2. ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันได้กำหนดแนวทางการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ในทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรมและบริการ และการท่องเที่ยว

3. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เน้นทั้งการแก้ไขปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน และการเสริมสร้างและยกระดับการพัฒนา ที่ให้ความสำคัญที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของพัฒนาทุนมนุษย์ และปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างครอบคลุม

4. ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคมได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการตอบโจทย์การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อให้การเติบโตของประเทศเป็นการเติบโตที่ยั่งยืน

5. ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้น้อมนำศาสตร์ของพระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยยึดหลัก 3 ประการ คือ “มีความพอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกัน” เพื่อเป็นกรอบแนวคิดที่จะผลักดันและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกัน

6. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ เน้นการปรับเปลี่ยนที่ภาครัฐ ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ และแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12(พ.ศ.2560-2564)

ปัจจุบันประเทศไทยต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและภายในประเทศที่ปรับเปลี่ยนรวดเร็ว ซับซ้อน และเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะข้อผูกพันที่เป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 โดยได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฉบับที่ 9-11 เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยเสริมสร้างสังคมไทยให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ประเทศให้เข้มแข็งขึ้นมาใช้ในการเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมเป็นหลัก

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ได้ให้วิสัยทัศน์ไว้ว่า “การเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูงมีความมั่นคงและยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข” โดยมีเป้าหมายหลัก มุ่งเน้นประเด็นสังคมไทยความอยู่เย็นเป็นสุข มีความสงบ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาในแผนพัฒนาฉบับที่ 12 กำหนดไว้ 10 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนทุกช่วงวัยเพื่อให้คนไทยเป็นคนดี คนเก่ง มีระเบียบวินัยและมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเฉพาะการพัฒนาและดูแลผู้สูงอายุที่จะมีสัดส่วนสูงขึ้นในสังคมสูงวัยทั้งการสร้างงานที่เหมาะสม การฟื้นฟูและดูแลสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติเพื่อสร้างความปรองดองในสังคม การสร้างโอกาส

ให้ทุกคนในสังคมไทยสามารถเข้าถึงทรัพยากร แหล่งทุนในการประกอบอาชีพเพื่อยกระดับรายได้ และขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็ง ทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการนโยบาย การเงินและนโยบายการคลัง รวมถึงการปฏิรูปภาษี ทั้งระบบเพื่อรักษาเสถียรภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจ การปรับโครงสร้างทั้งห่วงโซ่มูลค่าระหว่างในภาคเกษตร อุตสาหกรรมบริการ การลงทุน การพัฒนา SMEs และเกษตรกรรมรุ่นใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเติบโตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
มุ่งอนุรักษ์ฟื้นฟู สร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนและเป็นธรรม บริหารจัดการน้ำให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านความมั่นคง ให้ความสำคัญกับความมั่นคงที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาในทุกมิติ ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพให้ประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในภาครัฐ เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม ประชาชนมีส่วนร่วม ประเทศปราศจากคอร์รัปชัน มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และ ท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ มุ่งเน้นการพัฒนากายภาพโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมขนส่ง การเชื่อมโยงเครือข่าย โทรคมนาคม และการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษพื้นที่เมือง การเชื่อมโยง การเดินทางและขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 8 ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ทั้งการเพิ่มการลงทุนวิจัยและพัฒนาและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการพัฒนาวิทยาศาสตร์ฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ พัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ศักยภาพ โอกาสและข้อจำกัดของพื้นที่ รวมทั้งความต้องการของภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง สร้างฐานเศรษฐกิจใหม่เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 10 ด้านการต่างประเทศ ประเทศเพื่อนบ้าน และภูมิภาค ประสานและพัฒนาร่วมมือกันระหว่างประเทศทั้งในเชิงรุกและรับอย่างสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นการดูแล การดำเนินงานตามข้อผูกพันและพันธกรณีตลอดจนมาตรฐานต่างๆ ที่ไทยมีความเกี่ยวข้องในฐานะประเทศสมาชิก ทั้งในเวทีระดับโลก ระดับภูมิภาคและระดับอนุภูมิภาค

แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 – 2564)

ภาคตะวันออกของประเทศไทยตั้งอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่ดีที่สุดของภูมิภาคอาเซียน สามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศจีนและอินเดียที่มีประชากรจำนวนมากและมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง โดยสัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ของภูมิภาคเอเชียและประเทศแถบแปซิฟิก คิดเป็น 1 ใน 3 ของมูลค่า GDP ของโลก นอกจากนี้ 3 จังหวัดภาคตะวันออก (จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง) ยังเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี และอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน และมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ประกอบด้วย ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) รถไฟทางคู่ และสนามบินอู่ตะเภา **มีเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก** รวมทั้งยังมีพื้นที่เพียงพอสำหรับรองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม จึงสามารถพัฒนาต่อยอดสู่การเป็น “ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC)” เพื่อให้เป็นพื้นที่เศรษฐกิจชั้นนำของเอเชียที่จะสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งการยกระดับคุณภาพชีวิตและรายได้ของประชาชน

แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 – 2564) มีแนวทางในการ **พัฒนาเมืองพัทยา** โดยพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ สุขภาพและนันทนาการ ศูนย์ประชุมและศูนย์แสดงสินค้านานาชาติชั้นนำของอาเซียน เมืองนวัตกรรมการท่องเที่ยว เมืองท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีชีวิตชีวา และศูนย์การให้บริการด้านการแพทย์ระดับนานาชาติ (Medical Tourism)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579)

ถ้าหากดูทิศทางพัฒนาประเทศจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) จะพบว่า 1 ใน 10 ยุทธศาสตร์สำคัญ มียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคมโดยตรงนั่นคือ “การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์” แสดงให้เห็นว่าประเทศจะมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ด้านคมนาคมขนส่งอย่างเป็นระบบ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี พ.ศ.2560 - 2579 ภายใต้นโยบายการขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและปลอดภัย (Green Transport) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนการขนส่งและโลจิสติกส์ และการขนส่งที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต พฤติกรรมการเดินทาง และความต้องการในการเดินทางของประชาชน กระทรวงคมนาคมได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง ระยะ 20 ปี ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบูรณาการระบบคมนาคมขนส่ง (Integrated Transport Systems) เพื่อให้เกิดโครงข่ายคมนาคมขนส่งที่ครอบคลุม การขนส่งในเมือง และระหว่างเมืองที่มีการเชื่อมโยง ลดการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคคมนาคมขนส่ง ส่งเสริมความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ อำนวยความสะดวกในด้านการค้าการลงทุน และยกระดับการเดินทางโดยเฉพาะประตูการค้าที่สำคัญ (Gateway) บริเวณด่านพรมแดน รวมถึงเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษทั้ง 10 จังหวัด และรองรับนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เช่น การปรับเปลี่ยนประเทศไทยสู่ Thailand 4.0 โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมการผลิตและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ การพัฒนาคลัสเตอร์อุตสาหกรรมที่มีศักยภาพที่จะส่งเสริมให้เกิดการขยายการลงทุนในประเทศมากขึ้น และโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development) เป็นการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริการของภาคคมนาคมขนส่ง (Transport Services) การยกระดับการให้บริการและการบริหารจัดการในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการขนส่งสินค้า (Logistics) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เพื่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงเวลา และประหยัดต้นทุน ตอบสนองต่อผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการประกอบกับการจัดให้มีบริการภาคขนส่ง การเดินทางของประชาชนที่มีคุณภาพ (ตรงต่อเวลา น่าเชื่อถือ สะอาด สะดวก ปลอดภัย) ได้มาตรฐานสามารถให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างเพียงพอ ครอบคลุม ทัวถึง ประหยัด รวมทั้งมีค่าโดยสารที่เหมาะสมผู้ใช้บริการสามารถจ่ายได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนา ปรับปรุงกฎหมาย และปฏิรูปองค์กร (Regulations and Institution) กฎหมายและการบังคับใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมและกำกับและพัฒนาการดำเนินงานด้านคมนาคม ดังนั้น ควรปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยสอดคล้องกับการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริการขนส่งให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ตลอดจนส่งเสริมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องตามนโยบาย โดยมุ่งเน้นการปรับโครงสร้างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านคมนาคมขนส่งให้มีบทบาทที่ชัดเจนระหว่างนโยบาย ประสิทธิภาพ และการกำกับดูแล รวมทั้งการปรับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจด้านคมนาคม ทั้งทางถนน ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ เช่น องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และการจัดตั้งกรมการขนส่งทางราง เป็นต้น

นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และบริหารจัดการด้านคมนาคมขนส่ง (Public Private Partnership: PPP) การมีธรรมาภิบาล (Good

Governance) ความโปร่งใส (Transparency) และความเท่าเทียม (Equity) ในการบริหารงานและการให้บริการคมนาคมขนส่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบุคลากร (Human Resources Development) การจัดทำให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งและบริการมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับในระดับสากล บุคลากรด้านคมนาคมขนส่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดทำแผนงาน โครงการ และขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น การจัดตั้งสถาบันการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรด้านการขนส่ง เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง (Technology) ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อนำเทคโนโลยีและระบบอัจฉริยะต่างๆ ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มาปรับใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านการขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และอุตสาหกรรม

ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศให้มีทิศทางสอดคล้องกับแผนในระดับต่างๆกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ตามกรอบแนวคิด หลักการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชน การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลในทุกมิติอย่างบูรณาการและเป็นองค์รวม รวมถึงแนวคิดการพัฒนาในอนาคตที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ การเตรียมความพร้อมรองรับการรวมตัวทางเศรษฐกิจในภูมิภาค นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยังให้ความสำคัญกับบริบทการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีนัยสำคัญต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเงื่อนไขการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต ซึ่งประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้สามารถปรับตัวพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ ของแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ออกเป็น 6 ยุทธศาสตร์ และมี 3 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและปลอดภัยซึ่งมีเป้าประสงค์ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวได้รับการฟื้นฟู และพัฒนาให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวและสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวมีคุณภาพและปลอดภัย

ได้มาตรฐานระดับสากล โดยมีแนวทางการพัฒนาฟื้นฟู ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพเสื่อมโทรม และพัฒนาสร้างแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพ พัฒนา มาตรฐานสินค้าและการให้บริการให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน รวมถึงสถานประกอบการได้นำ มาตรฐานด้านการบริการท่องเที่ยวไปใช้ ส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมการถ่ายทำภาพยนตร์ ต่างประเทศในประเทศไทย เตรียมความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตและความเสี่ยงในด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนและกำหนดมาตรการสร้างความเชื่อมั่น การให้บริการ การป้องกันดูแล รักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว และพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อม ในการรองรับนักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงคุณภาพให้มีการเติบโตอย่างสมดุลและ ยั่งยืนซึ่งมีเป้าประสงค์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สมดุล และยั่งยืน โดยมีแนวทาง การพัฒนาประชาสัมพันธ์ประเทศไทยเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว ส่งเสริม การท่องเที่ยวด้วยการตลาดสมัยใหม่ (Modern Marketing) และส่งเสริมการขายในกลุ่มตลาด นักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และสร้างสรรค์กิจกรรมการ ท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของนักท่องเที่ยว และส่งเสริม การกระจายการเดินทางท่องเที่ยว และการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มจังหวัดและภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยว และกีฬาเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ มีเครือข่ายการพัฒนาและความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและกีฬามีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และผลักดันงานเทศกาล ประเพณี และ กิจกรรมที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้เป็นงานเทศกาลระดับนานาชาติ ดำเนินการตลาดเชิงรุก เพื่อประมวลสิทธิการจัดงานระดับโลก ระดับภูมิภาครวมถึงการจัดงานประชุม งาน Event ระหว่าง ประเทศ และการจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ สร้างเครือข่ายการพัฒนาและความร่วมมือ ด้านการท่องเที่ยวและกีฬาทั้งในประเทศและต่างประเทศ และพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถ ในการบริหารจัดการองค์กร ระบบงาน และบุคลากรในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ยุทธศาสตร์ตามแนวนโยบายขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

วิสัยทัศน์ของแผนยุทธศาสตร์ตามแนวนโยบายขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) คือ การสร้างศักยภาพการแข่งขันและความ

ยั่งยืนให้กับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยมีพันธกิจเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในกลไกด้านการตลาด และด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของภาครัฐ สะท้อนปัญหาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากภาคเอกชนในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค สู่การแก้ปัญหาด้านการท่องเที่ยวบนพื้นฐานความยั่งยืนในระดับประเทศ และส่งเสริมความร่วมมือด้านการลงทุน การแลกเปลี่ยนเครือข่ายด้านการตลาด และการพัฒนาระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เพื่อมุ่งสู่การท่องเที่ยวเชิงคุณภาพการดำเนินนโยบายเพื่อขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ภายใต้บริบทของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คือ

1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจะเน้นให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทั้งประเภทธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้งการบูรณะซ่อมแซม พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมให้มีความสมบูรณ์ โดยจัดระบบแหล่งท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม Cluster รวม 9 กลุ่มทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดความหลากหลายและแตกต่างกัน โดยใช้เมืองหลักของแต่ละกลุ่มเป็นศูนย์กลางกระจายโอกาสของนักท่องเที่ยวไปยังหัวเมืองรองภายในแต่ละ Cluster

2. การสนับสนุนให้เกิดการลงทุนภาคเอกชน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน และนวัตกรรมในบริการและสินค้าทางการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เพื่อรองรับการเปิด AEC โดยจะผลักดันให้มีมาตรการสนับสนุนต่างๆ อาทิ การจัดหาสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ การเข้าถึงแหล่งทุนและแหล่งเงินทุน การให้สิทธิประโยชน์ในการสนับสนุนการลงทุนภาคเอกชนเพื่อการนี้เป็นต้น

3. การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสนับสนุนและผลักดันแนวทางของรัฐบาลในการขยายเครือข่ายเส้นทางการคมนาคมทั้งทางบก ทางเรือ ทางอากาศ และทางรางให้เชื่อมโยงหัวเมืองท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว และมีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น รวมถึงลดจนเสนอแนะแนวทางและประสานงานให้เกิดการใช้ประโยชน์จากท่าอากาศยานในภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพเสนอแผนงานการเชื่อมโยงระบบหลักทางรางของรัฐบาลไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในแต่ละ Cluster ประสานให้มีการเพิ่มสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเชื่อมหัวเมืองหลักกับประเทศในภูมิภาค ASEAN และจีนตอนล่าง รวมทั้งให้มีการอำนวยความสะดวกการเข้า-ออก ของนักท่องเที่ยวตามแนวชายแดนต่างๆ

4. การสร้างมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การรวมกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายของความร่วมมือ และการผลักดันให้เกิดการสร้าง Brand ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สนับสนุนการค้นคิดผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ โดยเชื่อมโยงกับนโยบายการพัฒนาสินค้า OTOP ของรัฐบาล การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยว

5. การสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย ร่วมมือกับภาครัฐในการประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยว และรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เพื่อให้เกิดความตระหนักในการต้อนรับนักท่องเที่ยวให้ดีที่สุด สนับสนุนผู้ประกอบการท่องเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วมรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว อาทิ การรณรงค์ด้านจรรยาบรรณการประกอบการ การติดตั้ง TV วงจรปิดภายในสถานประกอบการ และพื้นที่ใกล้เคียง การเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่ายด้านความปลอดภัย ตลอดจนการผลักดันให้มีคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนในการบริหารความเสี่ยงภัยที่คุกคามนักท่องเที่ยวทั้ง 4 ภัย คือ ภัยธรรมชาติ ภัยโรคระบาด ภัยการก่อการร้าย และภัยทางเศรษฐกิจ

6. การพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถรองรับการแข่งขันจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะมีการอนุญาตให้เคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือได้โดยเสรี โดยพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกับกระทรวงแรงงาน ประกอบกับจะเร่งผลักดันให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรให้เข้าสู่การศึกษาในระบบได้ นอกจากนี้จะสนับสนุนให้มีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ในหลายภาษาที่เป็นความต้องการของประเทศ รวมทั้งผลักดันให้มีการประกาศเขตพื้นที่ท่องเที่ยวเฉพาะ ที่ต้องมียุทธศาสตร์ท้องถิ่นไว้ให้บริการ เพื่อเปิดโอกาสการสร้างอาชีพและรายได้ให้กับบุคลากรในต่างจังหวัด

7. การพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวและองค์กรท่องเที่ยวเอกชน ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านกลุ่ม ASEAN และมีศักยภาพเพียงพอในการใช้ประโยชน์จากการเปิดเขตเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งในมิติของการเข้าไปลงทุนหรือร่วมลงทุนกับ นักธุรกิจในกลุ่ม ASEAN หรือการสนับสนุนการให้มีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับนักธุรกิจในกลุ่ม ASEAN ให้มากขึ้น จะเน้นส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มภาคเอกชนในสาขาวิชาชีพ และรายพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะดำเนินการผลักดันให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินการยังไม่ถูกต้องตามกฎหมายในหลายลักษณะ ได้มีโอกาสเข้ามาสู่ระบบที่ถูกต้องให้มากขึ้น

8. การสร้างความสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวกับต่างประเทศ โดยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการประสานงานสร้างสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะกับประเทศเพื่อนบ้าน ASEAN และประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยมากเป็นลำดับต้นๆ การประสานงานนี้จะหารืออย่างใกล้ชิดกับกระทรวงการต่างประเทศ กรมเจรจาการค้าและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้มีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศให้มากขึ้น ทั้งในจำนวนประเทศและเนื้อหาของข้อตกลง เพื่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างกันให้มากขึ้น รวมทั้งพยายามหาทางขจัดอุปสรรค และยกเลิกข้อจำกัด ที่เป็นการป้องกันการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างกันให้หมดไป และผลักดันประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน

9. การส่งเสริมการตลาด ทั้งในและต่างประเทศ

10. การสนับสนุนภาคีเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวฯ จะยังคงเน้นบทบาทการสนับสนุนกับภาคีเครือข่ายองค์กรเอกชนในการต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยจะดำเนินการทั้งการรณรงค์ผู้ประกอบการให้คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรมของวิชาชีพ รวมทั้งการเฝ้าจับตาดูกระบวนการที่อาจนำมาซึ่งเกิดการคอร์รัปชันอีกทางหนึ่งด้วย การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายสามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและท้องถิ่นรวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

11. การพัฒนาองค์กรและสำนักงานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวฯ ให้มีความเข้มแข็งทั้งด้านวิชาการและการประสานงานกับสมาชิกสมาคมต่างๆ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานของสมาคมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละสมาคม โดยเฉพาะสมาชิกที่อยู่ในส่วนภูมิภาค นอกจากนี้จะสนับสนุนการจัดตั้งสำนักงานสาขาของ สทท. ในเขตพื้นที่ หรือจังหวัดต่างๆ ให้เพิ่มขึ้น เพื่อเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว

วิสัยทัศน์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความคุ้มค่าที่สุดในเอเชียโดยมีเป้าประสงค์เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเพิ่มรายได้รวมจากการท่องเที่ยว และเพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและจัดแสดงนิทรรศการและสินค้าระดับนานาชาติ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การพัฒนาดำเนินการภายใต้ความมีเอกลักษณ์ และวัฒนธรรม ประเพณีที่โดดเด่น รวมถึงความมีอัตลักษณ์ไม่ตรีของคนไทย และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงระดับโลก ประกอบกับมีแนวโน้มการขยายตัวของเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชีย และการเปิดเส้นทางคมนาคมเชื่อมโยงระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน ท่อการค้าไทยจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็น 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 กระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวทั้งตลาดภายในและตลาดต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างสรรค์กิจกรรม และรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยว ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และทำการตลาดการท่องเที่ยวไทยเชิงรุก และเสริมสร้างโอกาสและแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาการค้าและการลงทุนด้านการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาและพัฒนาศูนย์ท่องเที่ยว รวมถึงยกระดับคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นฐานในการศักยภาพการท่องเที่ยวไทย ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต โดยมีกลยุทธ์ในการฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนและยกระดับคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวให้เทียบเท่ามาตรฐานระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อสร้างโอกาสในการขยายตลาดนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจท่องเที่ยว

โดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การคมนาคมขนส่ง และปัจจัยพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว การสร้างโครงข่ายเส้นทางคมนาคมและระบบเชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาคและการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคม และระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความมั่นคงในทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยว โดยมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและเร่งพัฒนาศักยภาพแรงงานวิชาชีพและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

แผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (พ.ศ.2559-2569)

แผนพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (พ.ศ.2559-2569) เป็นแผนการปฏิบัติการพัฒนามิวัตฤประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางในการบริหารจัดการเมืองพัทยาที่ครอบคลุมด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการ ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ด้านสังคมและการมีส่วนร่วม ด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกฎหมาย ทั้งนี้แผนพัฒนาเมืองพัทยา 4 ปี (พ.ศ.2561-2564) ซึ่งเป็นแผนต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ไทยแลนด์ 4.0 แผนพัฒนาภูมิภาคจังหวัด/แผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ไปสู่เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ที่หวังไว้

เพื่อให้เมืองพัทยายังคงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง แผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี พ.ศ.2559-2569จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา 5 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างศักยภาพรองรับอย่างยั่งยืนของพัทยามหานครสู่การเป็นเมืองน่าอยู่ของทุกคน

1. สร้างเสริมโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนา และการเติบโตของเมือง
2. พัฒนาศักยภาพการรองรับปริมาณการจราจรในอนาคต
3. เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย และความสงบเรียบร้อยในทุกด้าน
4. พัฒนาความสามารถในการจัดการมลพิษ หรือผลกระทบของการพัฒนาเมืองและการท่องเที่ยว (น้ำเสีย ขยะ อากาศ ทัศนียภาพ)
5. ขยายศักยภาพการรองรับ (Carrying Capacity) การท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว
6. เสริมสร้างความเข้มแข็งของกระบวนการมีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนาเมือง และการผังเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวระดับโลก และมหานคร ศูนย์กลางภูมิภาค (Innovation)

1. เร่งรัดการพัฒนาเมืองพัทยาสู่การเป็น Smart City พร้อมกับการเป็น Low Carbon Society
2. สร้างพลวัตกิจกรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์แปลกใหม่ หลากหลาย
3. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมนันทนาการ และกีฬาทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ
4. เสริมสร้างภาพลักษณ์เมืองพัทยาในฐานะแหล่งท่องเที่ยว สถานที่รองรับการจัดประชุมสัมมนา ที่พักอาศัย ศูนย์กลางด้านการแพทย์ หรือแหล่งลงทุนระดับ World Class
5. สื่อสารสาธารณะสู่สังคมไทย เพื่อสร้างทัศนคติที่ถูกต้องของความสำเร็จของเมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรอย่างต่อเนื่อง (Human/Social Capital)

1. ส่งเสริมรูปแบบการศึกษาของเยาวชนให้สอดคล้องต่อทิศทางการพัฒนา
2. พัฒนาคุณภาพชีวิต ศักยภาพ เสริมสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ พัฒนาฝีมือ กระจายรายได้ ความเป็นธรรมสู่ประชากรพัทยาทุกช่วงวัย
3. เสริมสร้างสุขภาพของประชาชน นักท่องเที่ยว และเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีของพื้นที่
4. ค้ำครอง ป้องกัน ประชาชน และนักท่องเที่ยวจากปัญหาโรคระบาด โรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ
5. เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบคุ้มครองผู้บริโภค
6. สนับสนุนการรวมกลุ่ม บทบาท และกระบวนการมีส่วนร่วม ชุมชน ชมรม สมาคม องค์กร เครือข่าย ในการร่วมพัฒนา และจัดการปัญหา
7. ส่งเสริม อนุรักษ์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม ความรักความผูกพัน ต่อเมืองพัทยา จิตสำนึก บทบาท หน้าที่พลเมือง
8. เพิ่มประสิทธิภาพ ระบบการให้บริการและควบคุมป้องกันโรคระบาดอันตรายจาก สัตว์เลี้ยงและสัตว์จรจัด

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างการบูรณาการพัฒนากับหน่วยงาน องค์กร และท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง (Internal Process)

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งในการร่วมมือกับหน่วยงานราชการส่วนกลาง องค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอกประเทศ (ความร่วมมือระหว่างเมือง เมืองพัทยากับ

ราชการส่วนกลางเมืองพัทยา กบองค์กร/บริษัทขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เมืองพัทยากับองค์กรระหว่างประเทศ ฯลฯ)

2. เสริมสร้างความเข้มแข็งของ “พัทยาทีม” สู่การบูรณาการการจัดการเชิงพื้นที่เต็มรูปแบบ (Area Based Management)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างศักยภาพองค์กรสู่การบริหารจัดการเมืองระดับมหานคร และการเป็นศูนย์กลางภูมิภาค (Internal Process)

1. ปรับปรุงโครงสร้าง อัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ และความเป็นอิสระของเมืองพัทยา ให้เหมาะสมกับการจัดการมหานคร

2. พัฒนาศักยภาพในการจัดเก็บ จัดหารายได้ให้เพียงพอต่อการบริหารเมือง (ด้านการลงทุน ลงทุนร่วมกับเอกชน เพิ่มประสิทธิภาพ/ช่องทางการจัดเก็บ ประชากรแฝง การจดทะเบียนกิจการ)

3. เสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการของเมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง

4. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของเมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง (เช่น ด้านภาษา กฎหมาย ตรวจสอบ ติดตาม กำกับโครงการ สิ่งแวดล้อม/มลพิษ ประชาสัมพันธ์ สื่อสารสาธารณะ เจรจาต่อรอง ฯลฯ)

5. พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเมืองพัทยาให้เกิดความสมดุล (Work life balance)

6. พัฒนากลไกการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance)

7. สร้างความเข้มแข็งในการเก็บข้อมูล สถิติ การวิจัยสนับสนุนการบริหารจัดการเมือง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Thomas, Eugene และ Richard (1972) ทำการศึกษาปัจจัยที่ผู้โดยสารต้องการให้มีในระบบขนส่งสาธารณะ ในเมืองดีทรอยท์ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการเปรียบเทียบแต่ละปัจจัยว่าผู้โดยสารต้องการปัจจัยใดมากกว่ากัน ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการ 3 อันดับแรกคือ การตรงต่อเวลา การมีที่นั่ง และต้องไม่มีการต่อรถ ตามลำดับ

Cloin (1976) ได้เสนอวิธีการเบื้องต้นในประเมินการบริการของระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้วิธีการกำหนดมาตรฐานระดับการให้บริการด้านต่าง ๆ ออกเป็น 6 ระดับ และให้ทำการประเมินทั้งหมด 6 ด้านคือ การเข้าถึงและออกจากระบบขนส่งสาธารณะ เวลาในการเดินทาง ความน่าเชื่อถือ การต่อรถ ความถี่ในการบริการ และความหนาแน่นของผู้โดยสาร โดยให้ความสำคัญของแต่ละด้านเท่ากับ 2,3,2,2,1 และ 1 ตามลำดับ โดยคำนวณด้วยวิธีค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก

Dinoo และ Thomas (1977) ได้คิดหาแผนการตลาดให้กับผู้ให้บริการการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางในมหานครทางตะวันตกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา โดยทำการศึกษา

ทัศนคติต่อการบริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำการสุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการพอใจกับค่าโดยสารมากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ การต่อรถ (Transfer) และ ผู้ขับขีตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการพบว่า พอใจกับค่าโดยสารมากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ขับขีและการต่อรถ (Transfer) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านป้ายรถโดยสารประจำทาง (Bus Stop) มากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ขับขี และตัวรถ ตามลำดับ ส่วนผู้ไม่ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านเส้นทางมากที่สุด รองลงมา 2 อันดับแรก ได้แก่ ความถี่ในการให้บริการ และการต่อรถ (Transfer) ตามลำดับ

Nguyen (1997) ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสายการบินแห่งชาติ เวียดนามโดยอาศัยแบบจำลอง Service Quality Gap เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพ ในการให้บริการ การศึกษาดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการต่อผู้โดยสาร โดยทำการประเมินเฉพาะในส่วน “ระดับคุณภาพในการบริการ” และนำผลการศึกษาไปเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการบริการ การประเมินคุณภาพ ทำโดยการนำเอากลุ่มดัชนีวัดคุณภาพที่เสนอโดย Parasuraman (1990) มาปรับใช้ในการศึกษาดังกล่าว จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษาพบว่า แบบจำลองและกลุ่มดัชนีวัดคุณภาพสามารถนำมาใช้ ประโยชน์ประเมินคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างดี และพบว่าระดับคุณภาพการบริการของสายการบินฯ ยังไม่ดีเพราะบริการที่ได้รับต่างจากความคาดหวังของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามประเด็นที่สร้างความพอใจให้ผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินแห่งชาติเวียดนามก็คือ ค่าโดยสารที่ค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น ๆ ในเส้นทางเดียวกัน

Shrestha (1997) ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสายการบินแห่งชาติเนปาล โดยอาศัยแบบจำลอง Service Quality Gap เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพ การให้บริการ การศึกษาดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการและรวบรวม ข้อคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยมีขอบเขตการประเมินครอบคลุมคุณภาพ ส่วนที่ 1 ถึง 5 ของแบบจำลอง Service Quality Gap โดยนำเอากลุ่มดัชนีวัดคุณภาพที่เสนอโดย Parasuraman และคณะ (1990) มาปรับใช้ในการศึกษาดังกล่าวและจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มตัวอย่าง 3 ฝ่าย คือ ผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการของสายการบินฯ ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการของสายการบินฯ ยังไม่ดี เพราะบริการที่ได้รับต่างจากความคาดหวังของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตาม ข้อบกพร่องในการบริการที่มี อยู่สามารถที่จะลดลงได้ โดยการปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กรเอง

AbadiDwiSaputra (2010) ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพของการบริการของ PT.KeretaApi ซึ่งเป็นผู้ดูแลการรถไฟสาธารณะรายหลักในประเทศอินโดนีเซีย เปรียบเทียบกับ StetensJärnvägar (SJ) AB ซึ่งดูแลเส้นทางรถไฟประมาณ 55% ของประเทศสวีเดน โดยอาศัย

แบบจำลอง Service Quality Gap เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ ทำให้พบปัจจัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละระดับของ PT.KeretaApi ได้แก่ ผู้โดยสารทั่วไป ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นผู้บริหาร ว่ามีปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำตัวอย่างจาก StetensJärnvägar (SJ) AB มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้ นอกจากนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ภาพรวม ทำให้สามารถระบุมาตรฐานการให้บริการของ PT.KeretaApi ได้โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน (ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการให้ข้อมูลด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความครอบคลุมในการให้บริการ และด้านการปฏิบัติการของรถไฟ) อย่างไรก็ตาม การออกแบบในการให้บริการในผลงานวิจัยฉบับนี้ มุ่งเน้นการออกแบบการให้บริการให้มีความตรงต่อเวลามากที่สุดด้วยการนำแบบอย่างจาก StetensJärnvägar (SJ) AB ของประเทศสวีเดนมาใช้ ซึ่งพบว่าสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

MoinulHossainและ Pawineelamtrakul (2007)ได้กล่าวถึงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของการคมนาคมขนส่งทางน้ำในกรุงเทพมหานคร และได้นำเสนอภาพรวมของลักษณะระบบการขนส่งทางน้ำที่ให้บริการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะการขนส่งในคลอง โดยมุ่งเน้นที่การนำเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา เพื่อยกระดับการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะอย่างสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยคำนึงถึงมลพิษทางน้ำ ความปลอดภัยในการใช้เรือโดยสาร และการเข้าถึงท่าเรือเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และให้เป็นรูปแบบการเดินทางทางเลือกในกรุงเทพมหานคร

สุจิตรา มาอยู่ (2553)ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าผู้โดยสารมีความคิดเห็นกับการวัดคุณภาพของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพดังกล่าวประกอบไปด้วย 5 มิติ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านการตอบสนองต่อนักท่องเที่ยว 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยว และ 5) ด้านการรู้จักและการเข้าใจนักท่องเที่ยว

สอาด สุขเสตะ และคณะ (2553) ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ให้บริการเรือข้ามฝากท่าฉลอม – มหาชัย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 370 คน ที่ใช้บริการเรือดังกล่าว พบว่าผู้ไม่เคยเจอเหตุเรือเสียระหว่างการใช้บริการเลย แต่อย่างไรก็ตามพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

Mathisen and Solvoll(2010) ได้มีการทำวิจัยและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฝาก จากการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฝากพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามี 16 ประการ ได้แก่ ความถี่ในการให้บริการ เวลาในการให้บริการ ตารางช่วงเวลาในการให้บริการ ค่าธรรมเนียมโดยสาร ส่วนลด กฎระเบียบ ความตรงต่อเวลา

ความสามารถในการให้บริการช่วงฤดูร้อน ความสามารถในการให้บริการช่วงฤดูหนาว ขนาดของเรือข้ามฝาก ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ความสะอาด การให้บริการอาหารหรือจัดเลี้ยง โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเรือข้ามฝาก ได้แก่ ความต้องการในการเดินทาง ความตรงต่อเวลากฎระเบียบ และค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ส่งผลให้พฤติกรรมโครงสร้างหน้าที่ และอุปสงค์ของอุตสาหกรรมเปลี่ยนแปลงไป (Buhalis and Law, 2008) หรืออาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดกลยุทธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Werthner and Ricci, 2004) และเป็นตัวขับเคลื่อนในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการอุตสาหกรรม (Buhalis and Law, 2008) โดยไม่เพียงแต่เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยนักท่องเที่ยวในการเลือกและตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว แต่เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นเสมือนเครื่องมือสำหรับผู้ค้าในการพัฒนา จัดการ และกระจายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้ไปทั่วโลก (Buhalis, 1998) หรืออาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาททั้งในการกำหนดอุปสงค์และอุปทานของอุตสาหกรรม

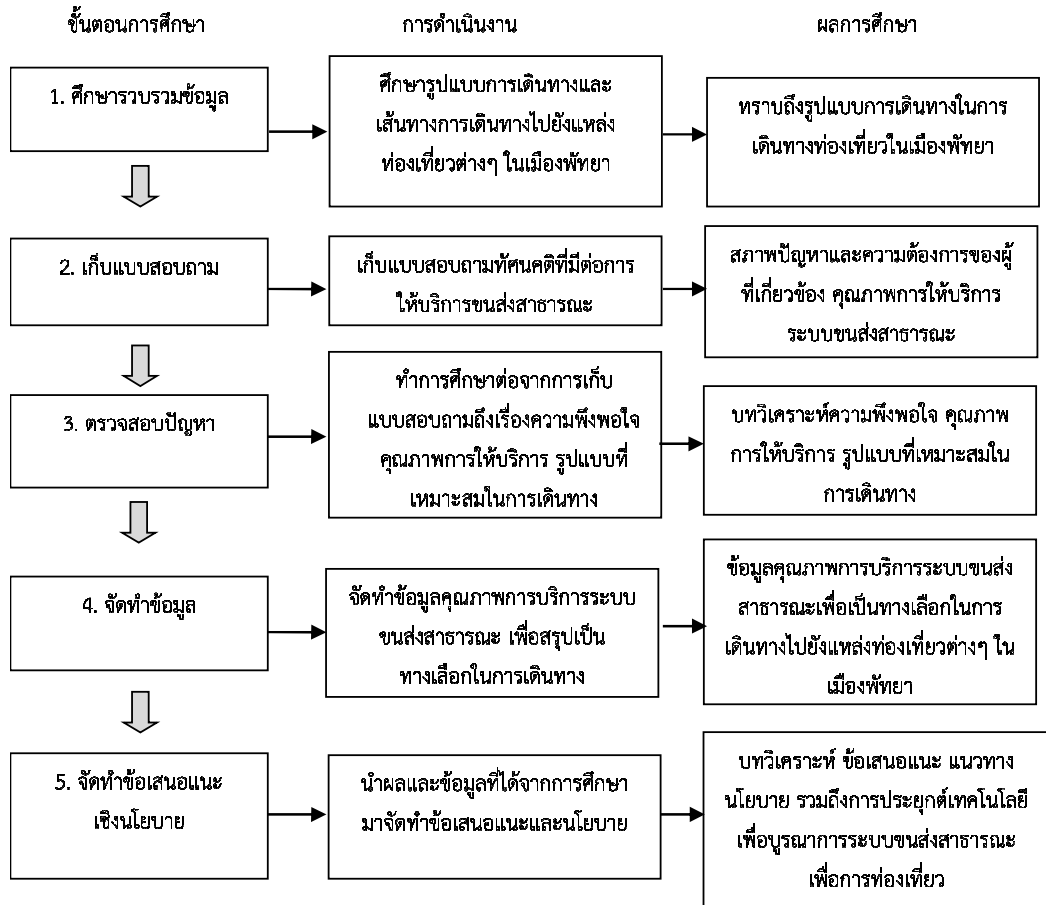
บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านอุปสงค์ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และมีความถูกต้องในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่เหมาะสมภายใต้ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่น้อย (O'Connor, 1999) นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Buhalis and Law, 2008) โดยนักท่องเที่ยวต่างต้องการโต้ตอบกับผู้ค้าเพื่อเติมเต็มความต้องการพื้นฐานและความต้องการเฉพาะบุคคล (Morrison, Jing, O'Leary, and Lipping, 2001) เพื่อช่วยลดความเสี่ยง ความไม่แน่นอนในการเดินทาง และเพิ่มคุณภาพของการการเดินทาง (Fodness and Murray, 1997) ซึ่งการมีข้อมูลและได้รับข้อมูลจำนวนมาก จะทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากยิ่งขึ้น (Buhalis and Law, 2008) หรือกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเข้ามาเปลี่ยนวิถีของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงควรปรับตัวและมีการเก็บข้อมูล รูปแบบ ทางเลือก พฤติกรรม และความกังวลของนักท่องเที่ยวในทุกๆ ระดับขั้นของการบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งขึ้นอยู่กับความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล และความสามารถของผู้ค้าในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์

ในขณะที่โซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยผู้ผลิตและผู้ให้บริการที่หลากหลาย มีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างมาก (March and Wilkinson, 2009; Zhang

et al., 2009) ดังนั้นการประสานกันภายในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจึงต้องมีความเชื่อมโยงกันอย่างมาก ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจะช่วยให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว และทำให้โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้แก่ผู้ประกอบการ และทำให้การเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น โดยเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการโครงสร้างของข้อมูลสำหรับองค์กร เพื่อสนับสนุนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Buhalis, 2003) เทคโนโลยีการสื่อสารจึงเป็นระบบที่ผสมผสานระหว่างอุปกรณ์สื่อสาร โครงข่าย และระบบโปรแกรม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการการประมวลผลข้อมูลและการสื่อสารภายในองค์กร

ระบบข้อมูลด้านอุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะถูกประมวลผล จัดเก็บ แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ระหว่างผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว ผ่านโปรแกรมหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการท่องเที่ยวออนไลน์ (eTourism Planner) ถูกนำเสนอเพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถสร้างแผนการเดินทางท่องเที่ยวได้ (Jakkilinki, Georgievski and Sharda, 2007) เทคโนโลยีเว็บไซต์ถูกนำมาใช้ในการประมวลผลระบบข้อมูลการท่องเที่ยว โดยให้ข้อมูลผ่านตัวอักษรและรูปภาพอย่างแพร่หลาย เพื่อให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว (Maedche and Staab, 2003) โดยผู้ประกอบการต้องมีการประสานงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการ และทันต่อการใช้งานของนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ระบบจะต้องถูกปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ข้างต้นที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดมาเป็นกรอบการวิจัยดังแสดงในกรอบแนวคิดของการวิจัย ที่แสดงในหน้าที่แล้ว โดยการทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทำการเก็บแบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ จากนั้นทำการสรุปข้อมูลและจัดทำข้อมูลคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อสรุปเป็นทางเลือกในการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จากนั้นจะจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และนำมาปรับใช้เพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวต่อไป

สรุป

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 - 2564)ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย

ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยุทธศาสตร์ตาม
 แผนนโยบายขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยุทธศาสตร์
 การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวแผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 - 2561) และงานวิจัยที่
 เกี่ยวข้องดังนั้น สามารถสรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้ จากแผนยุทธศาสตร์การ
 พัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 ได้มีการวาง
 กรอบพัฒนาชาติในด้านต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน
 ตามนโยบายชาติสร้างให้มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน น้อมนำตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้ง
 ด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เชื่อมต่อกับนานาชาติ โดยมีการ
 ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการขนส่งและเชื่อมโยงไป
 ยิง นานา ประเทศ เช่น โครงการรถไฟรางคู่ ที่มีต้นทุน
 ในการขนส่งที่ต่ำ โดยดำเนินการครอบคลุมไปทั่วประเทศ รวมถึงเขตเศรษฐกิจพิเศษ ที่รัฐบาลได้
 ดำเนินการส่งเสริมเพื่อให้เป็นพื้นที่ที่มีการส่งเสริมในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของ
 ธุรกิจ (Digital Economy Promotion) นั่นคือ ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern
 Economic Corridor : EEC) ให้มีศักยภาพมากขึ้นโดยเฉพาะกับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่
 ที่เรียกว่า S-Curve ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญด้านนวัตกรรมเพื่อยกระดับ
 ชีตความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในอนาคต และหนึ่งในอุตสาหกรรมนั้นคือ
 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and
 Wellness Tourism) ดังนั้นการก่อสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ เชื่อมต่อไปยังที่ต่างๆ เป็นการ
 ส่งเสริมโครงข่ายเชื่อมโยงภายในประเทศกับต่างประเทศ มีการสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ตามแนว
 ระเบียงเศรษฐกิจต่าง ๆ พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับ
 มาตรฐานสากล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ สร้างความเป็นธรรมการเข้าถึงบริการพื้นฐานและ
 การคุ้มครองผู้บริโภคการพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ
 และการพัฒนาผู้ประกอบการสาขาโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้มีศักยภาพ
 เพื่อขยายการทำธุรกิจในต่างประเทศได้ อีกทั้งมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว
 เพื่อสร้างโอกาสในการขยายตลาดนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และสร้างรายได้ให้แก่
 ธุรกิจท่องเที่ยวโดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
 การคมนาคมขนส่ง และปัจจัยพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว การสร้างโครงข่ายเส้นทางคมนาคมและ
 ระบบเชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาคและการพัฒนาเครือข่าย
 การสื่อสาร โทรคมนาคม และระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

บทที่ 3

ข้อมูลและสภาพทั่วไป

การศึกษาโครงการวิจัยเรื่อง การบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลักมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวประเภทต่างๆ เพื่อศึกษาคุณภาพและปัญหาของการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและเพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวโดยในบทที่ 3 นี้จะเป็นการอธิบายถึงข้อมูลและสภาพทั่วไป รวมถึงภาพรวมของการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ทำการศึกษา

การท่องเที่ยวกับการขนส่งสาธารณะของไทย

1. ภาพรวมการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาการนิยามการท่องเที่ยวของ UNWTO กำหนดการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางตามเงื่อนไข 3 ประการ คือ ประการที่ 1 การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นชั่วคราว ประการที่ 2 การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ ประการที่ 3 การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการบริการซึ่งมีลักษณะจำเพาะหลายประการที่แตกต่างจากการผลิตและการขายสินค้า ได้แก่ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) และไม่อาจสัมผัสก่อนมีการซื้อขายเกิดขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยวในฐานะการบริการจึงมีรูปแบบที่แตกต่างจากการผลิตสินค้าและบริการโดยทั่วไปเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ แต่การท่องเที่ยวเป็นการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยคำนึงถึงความใกล้ชิดระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงยากที่จะผ่านคนกลางในกระบวนการอุปโภคบริโภคจากการท่องเที่ยวในภาพรวม ซึ่งคำนึงถึงความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในสาขาของการบริการซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาการทางเศรษฐกิจของหลายๆ ประเทศ เนื่องจากเป็นที่มาของการไหลเข้าของเงินตราต่างประเทศและเป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญ จากรายงานข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกเพิ่มขึ้นเป็น 1.4 พันล้านคนในปี 2561 โดยเพิ่มขึ้น 6%

จากปี 2560 ด้วยการเดินทางท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในบริเวณตอนใต้ของทวีปยุโรป ตะวันออกกลางและทวีปแอฟริกา โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวขยายตัวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2553 ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยที่ 3% นักท่องเที่ยวยุโรปเพิ่มขึ้น 6% นักท่องเที่ยวแอฟริกันเพิ่มขึ้น 7% และนักท่องเที่ยวเอเชีย แปซิฟิก เพิ่มขึ้น 6% จากปัจจัยแรงขับเคลื่อนจากการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการขนส่งทางอากาศที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน

วิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของโลก และไทย

จากรายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว โดยกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา รายงานว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวทั่วโลกในช่วงไตรมาสแรกของปี 2560 มีการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกไว้ที่ 274 ล้านคน โดยทวีปยุโรปเป็นที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของโลก โดยมีสัดส่วนร้อยละ 51 ในขณะที่นักท่องเที่ยวจีนยังคงเป็นเสาหลักของการท่องเที่ยวโลกด้วยจำนวนนักท่องเที่ยว 6.2 ล้านคนที่เดินทางออกนอกประเทศในช่วงวันหยุดตรุษจีน เช่นเดียวกับความเชื่อมั่นในสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกตลอดปี 2560 ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวที่มองว่าจะดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาด้วยอัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวโลกใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 3-4

สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยในช่วงไตรมาสแรกของปี 2560 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.94 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา เนื่องจากค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่คนไทยมีการท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.43 ส่งผลให้รายได้ขยายตัวร้อยละ 6.53 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวอาเซียนในช่วงไตรมาสแรกของปี 2560 จำนวนนักท่องเที่ยวยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องร้อยละ 1.20 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้กว่า 6 หมื่นล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 0.09 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา เช่นเดียวกับจำนวนนักท่องเที่ยว CLMV ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ด้วยอัตราร้อยละ 11.69 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้ให้กับประเทศ 2 หมื่นล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 9.71 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

แนวโน้มการท่องเที่ยวของไทยในไตรมาสที่ 2 ของปี 2560 คาดว่าจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยรายได้ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.66 เป็นการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติร้อยละ 8.56 และรายได้จากนักท่องเที่ยวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.08 โดยได้รับปัจจัยบวกจากราคาค่าโดยสารเครื่องบินที่ยังอยู่ระดับต่ำ ค่าเงินดอลลาร์สหรัฐฯ และยูโรที่มีแนวโน้มแข็งค่าขึ้นรวมทั้งการเพิ่มจำนวนเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ

องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ได้รวบรวมความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจำนวนประมาณ 300 คน ถึงความเชื่อมั่นกับสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกในปี 2560 ส่วน

ใหญ่ (กว่าร้อยละ 60) มองว่าสถานการณ์ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา แต่การเติบโตจะยังคงใกล้เคียงกันด้วย อัตราร้อยละ 3-4 เอเชียและแปซิฟิก รวมทั้งแอฟริกายังคงเป็นภูมิภาคที่การเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศสูงสุดในอัตราร้อยละ 5-6 แต่ยังเป็นอัตราที่ต่ำกว่าการเติบโตของปี 2559 ตามมาด้วยภูมิภาคอเมริกาที่คาดว่าจะมีการเติบโตร้อยละ 4-5 ซึ่งใกล้เคียงกับการเติบโตในปีที่ผ่านมา เช่นเดียวกับยุโรปที่คาดว่าจะเติบโตไม่มากนักเพียงร้อยละ 2-3 สูงกว่าปีที่ผ่านมาร้อยละ 2 และที่น่าสนใจคือตะวันออกกลางที่คาดว่าจะเติบโตในอัตราสูงถึงร้อยละ 2-5

ตารางที่ 3-1 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลก

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	average a year	Projection 2017 (issued January)
	real, change										
	Full year									Jan-Dec	2005-2015
World	1.9%	-3.9%	6.6%	4.6%	4.7%	4.7%	4.3%	4.6%	3.9%	3.9%	+3% and +4%
Europe	0.3%	-5.1%	3.1%	6.4%	3.9%	4.8%	2.3%	4.7%	2.0%	3.0%	+2% and +3%
Asia and the Pacific	1.1%	-1.6%	13.2%	6.2%	7.1%	6.9%	5.8%	5.6%	8.4%	6.1%	+5% and +6%
Americas	2.7%	-4.9%	6.4%	3.7%	4.5%	3.0%	8.5%	6.0%	4.3%	3.8%	+4% and +5%
Africa	2.9%	4.5%	9.3%	-0.7%	4.5%	4.5%	0.9%	-2.5%	8.1%	4.5%	+5% and +6%
Middle East	20.0%	-5.4%	14.6%	-9.3%	3.2%	-1.5%	8.4%	0.8%	-4.1%	5.2%	+2% and +5%

ที่มา : World Tourism Organization (UNWTO), 2560.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รายงานถึงรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17-18 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ทั้งนี้ธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากการเติบโตของการท่องเที่ยวมากที่สุดคือ โรงแรมและที่พัก รองลงมาได้แก่ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม การขนส่งทางบก ธุรกิจการบิน และการกีฬา และบันเทิง ตามลำดับ สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2560 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 9.07 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 0.41 ก่อให้เกิดรายได้ 472,724.61 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.94 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา เนื่องจากส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.29 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวเงินยังคงมีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 26.95) มากกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีสัดส่วนรองลงมา 9.30 ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศ เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.43 เทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ด้วยจำนวนผู้มาเยือนชาวไทย 31.6 ล้านคน-ครั้ง ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศ 230,777.86 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 6.53 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

3. การวิเคราะห์อันดับสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะประชากรตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่า ตารางที่ 3-2 สามารถสรุปได้ว่า จังหวัดที่มีความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยว 4 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการคมนาคมและการเดินทางตลอดจนเป็นศูนย์กลางการขนส่งสาธารณะทั้งทางอากาศและทางบก รองลงมาเป็นจังหวัดชลบุรี (พัทยา) ภูเก็ต และเชียงใหม่ ตามลำดับ ซึ่งจากตารางที่ 3-2 พบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมอันดับ 2 คือ เมืองพัทยาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกมาเป็นพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 3-2 แหล่งท่องเที่ยวที่นิยม 6 อันดับแรก จำแนกตามสัดส่วนของสัญชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย

แหล่งท่องเที่ยว	รวม	เอเชีย		ยุโรป	อเมริกา	โอเชียเนีย	ตะวันออกกลางและแอฟริกา
		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 : กรมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ข้อมูลและสภาพทั่วไปเมืองพัทยา

เมืองพัทยาคือเขตปกครองพิเศษหนึ่งที่ตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาจัดเป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติที่มีชื่อเสียงระดับโลก เมืองพัทยาคือเมืองที่มีลักษณะเป็น “เมือง

ท่องเที่ยว” และมี “รายได้” มากพอที่จะบริหารจัดการเองได้ รัฐจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับเมืองพัทยา บริหารจัดการควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยวซึ่งไม่มีกำหนดไว้ในท้องถิ่นอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก และคล่องตัว ทั้งนี้เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการลงทุน สำหรับตัวเลขนักท่องเที่ยวจากรายงานของการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มมากกว่าปีก่อน ซึ่งอาจ เป็นผลพวงมาจากการที่เมืองพัทยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เดินทางสะดวก และมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่จากประเทศ จีน ญี่ปุ่น ไต้หวัน และฮ่องกง โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางท่องเที่ยวในลักษณะของFIT (Free Independent Travelers)หรือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง ซึ่งกลุ่มนี้ถือว่าเป็น กลุ่มที่มีกำลังซื้อมากกว่ากลุ่มชาวจีนกลุ่มใหญ่ ที่ปัจจุบันเริ่มลดน้อยลงหลังจากได้รับผลกระทบเรื่องความ ไม่ปลอดภัยในด้านต่างๆ

พัทยาถือเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของEEC โดยกว่า 40% เป็นนักท่องเที่ยวคนไทย ส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือวันหยุดเทศกาล และไปเข้า-เย็นกลับ ขณะที่อีก 60% เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น จีน รัสเซีย เกาหลี อินเดีย เยอรมนีอังกฤษ และอื่นๆ โดยนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติหลัก ๆ จะเดินทางเข้ามาทางสนามบินสุวรรณภูมิ และปัจจุบันเริ่มเข้ามาทางสนามบินอู่ตะเภา มากขึ้น ทั้งเที่ยวบินปกติและสายการบินราคาประหยัด (โลว์คอสต์) เช่น กатарแอร์เวย์ บินตรงโดฮา-อู่ตะเภา เป็นต้น รวมถึงเที่ยวบินจากหนานหนิง หนานชาง และไห่หนาน ส่วนการเดินทางเข้ามาทางเรือขนาดใหญ่ นั้นต้องไปจอดที่ท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งยังมีสัดส่วนไม่มากนัก เพราะพัทยามีท่าเรือเอกชนเพียงแห่งเดียวคือ โอเชียนมารีน่า แต่อนาคตเมื่อEECเข้ามา น่าจะมีเรือครูซ (เรือสำราญ) เข้ามาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก จะมีโครงการพัฒนาในเรื่องของท่าเรือที่จะจอดเรือสำราญขนาดใหญ่ ซึ่งน่าจะเป็นโครงการ PPP หรือ การร่วมทุนระหว่างภาครัฐกับเอกชน

ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในลักษณะทัวร์ก็มีจำนวนค่อนข้างมาก เนื่องจากบางส่วนมาจาก เมืองรองที่ไม่มีเที่ยวบินตรง ต้องเช่าเหมาลำเข้ามาสนามบินอู่ตะเภา หรือสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งจะเป็น การท่องเที่ยวรวมหลายจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ ระยอง จันทบุรี ตราด ขณะเดียวกันปัจจุบันนักท่องเที่ยว อิสระ FIT(Free Independent Travelers)มีมากขึ้น โดยเฉพาะอินเดีย รวมถึงมีกลุ่มกึ่งทัวร์กึ่ง FIT ด้วย การจองตั๋วเครื่องบินและที่พักผ่านบริษัท โดยเดินทางท่องเที่ยวเอง และนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (กลุ่มอินเซนซิฟ) โดยเฉพาะชาวจีน

1.รูปแบบการเดินทางมาเมืองพัทยา

สำหรับการเดินทางมาเมืองพัทยานั้นสามารถเดินทางได้หลายวิธี

1.1 การเดินทางด้วยรถยนต์ โดยมีโครงข่ายถนนหลักไปยังเมืองพัทยา ได้แก่ ทางหลวง หมายเลข 34, 304 และ 3 และทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 รวมถึงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

หรือที่เรียกกันว่ามอเตอร์เวย์ นอกจากนี้การเดินทางไปยังเมืองพัทยาสามารถเดินทางได้ด้วยรถโดยสารประจำทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถขึ้นรถโดยสารประจำทาง ไม่ว่าจะเป็น รถตู้ หรือ รถทัวร์ได้จากสถานีขนส่งผู้โดยสาร ยกตัวอย่างเช่น จากกรุงเทพฯ สามารถขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) หรือ จะเป็นการใช้บริการรถแท็กซี่

1.2 การเดินทางด้วยเครื่องบิน การเดินทางด้วยเครื่องบินไปยังเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถบินตรงมายังสนามบินอู่ตะเภาได้ โดยในปัจจุบันมีสายการบินที่ให้บริการบินตรงมายังสนามบินอู่ตะเภาหลายสายการบิน

1.3 การเดินทางทางรถไฟ สามารถเดินทางจากสถานีรถไฟหลัก เช่น จากสถานีหัวลำโพง กรุงเทพมหานคร ไปยังสถานีพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้

1.4 การเดินทางทางน้ำ การเดินทางทางน้ำนั้นส่วนใหญ่ในพื้นที่ฝั่งเมืองรวมเมืองพัทยาจะเป็นไปเพื่อการท่องเที่ยวเป็นหลักเมืองพัทยามีท่าเรือพัทยาใต้ (แหลมบาลีฮาย) ซึ่งเป็นท่าเทียบเรือของเมืองพัทยาสำหรับเรือโดยสารและเรือท่องเที่ยว เช่น เกาะล้าน เกาะสี่ซัง และการเดินทางไปยังหัวหิน รวมถึงเรือสำราญซึ่งเป็นเรือขนาดใหญ่ที่จะจอดเทียบท่าที่ท่าเรือแหลมฉบัง

2. ระบบโลจิสติกส์เมืองพัทยา

ปัจจุบันเมืองพัทยามีเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและโลจิสติกส์เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวในหลายๆ เส้นทาง ระบบขนส่งในเมืองพัทยาในปัจจุบันยังไม่มีรถเมล์โดยสารประจำทางให้บริการประชาชน มีเพียงรถโดยสารสาธารณะขนาดเล็ก หรือ รถสองแถว และรถจักรยานยนต์รับจ้างเท่านั้น หรือการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งรถสองแถวและรถจักรยานยนต์นั้นถือเป็นบริการหลักในเมืองพัทยาที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการ เนื่องจากการเดินทางด้วยวิธีนี้สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวกเพราะมีเครือข่ายทางถนนที่เชื่อมถึงทุกพื้นที่ โดยมีอัตราค่าโดยสารที่แตกต่างกันไปตามเส้นทางปัจจุบันรถโดยสารขนาดเล็กประจำทางที่ให้บริการในเขตฝั่งเมืองรวมเมืองพัทยามี 4 สาย

ตารางที่ 3-3 เส้นทางรถโดยสารขนาดเล็กประจำทางในเขตฝั่งเมืองรวมพัทยา

ลำดับที่	สายที่	เส้นทาง	ค่าโดยสาร ตลอดสาย (บาท)	ระยะทาง (กม.)
1	4	ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - บางละมุง	7-10	10
2	5	หมู่บ้านเจริญรัตน์ - นาจอมเทียน	7-22	28.8
3	6	วงกลมพัทยา	7-12	16
4	7	พัทยาเหนือ - พัทยากลาง	8-23	23

ที่มา : สหกรณ์เดินรถพัทยา จำกัด มีนาคม, 2560.

นอกจากนี้สามารถเดินทางภายในเมืองพัทยาได้โดยสารรถสองแถวให้บริการซึ่งจะวิ่งวนถนนเลียบริมชายหาดพัทยาและพัทยาสาย 2 ซึ่งเป็นเส้นทางท่องเที่ยวสายหลักของเมืองพัทยา นอกจากนี้ยังมีบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างและรถสามล้อ ให้บริการตามจุดสำคัญต่างๆ ของเมืองพัทยาและยังสามารถเช่ารถจักรยานยนต์ และรถยนต์เพื่อเดินทางภายในเมืองพัทยาและบริเวณใกล้เคียงได้นอกจากถนนเลียบริมชายหาดพัทยาและพัทยาสาย 2 แล้ว ยังมีเส้นทางท่องเที่ยวสายหลักที่เป็นที่ตั้งของโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้า และสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินเท้าไปตามตรอกซอกซอยต่างๆ ได้สะดวก คือ ถนนพัทยาสาย 3 ถนนพัทยาเหนือ พัทยากลางและพัทยาใต้ ซึ่งจัดให้มี Walkingstreet รวมทั้งถนนที่พระยาที่เชื่อมหาดพัทยากับหาดจอมเทียน และถนนเทพประสิทธิ์ที่เชื่อมถนนสุขุมวิทกับถนนชายหาดจอมเทียนด้วย ส่วนพื้นที่ตอนในถัดจากสุขุมวิทเข้าไปมีถนนพรประภาณิมิตและถนนเนินพลับหวานเป็นเส้นทางหลักในการเดินทางที่สำคัญ

ความเชื่อมโยงของโครงข่ายคมนาคมและขนส่ง

ทางอากาศเมืองพัทยามีโครงข่ายเชื่อมโยงการคมนาคมทางอากาศกับสนามบินอู่ตะเภาและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้ 1) ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง - พัทยา) หรือสนามบินอู่ตะเภา สามารถเดินทางไปยังสนามบินอู่ตะเภาโดยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 และ 331 โดยมีระยะทางห่างจากเมืองพัทยาประมาณ 45 กิโลเมตร 2) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ 2 รูปแบบ โดยอาศัยทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 หรือ โดยอาศัยรถโดยสารประจำทางสาย 389 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ - เมืองพัทยา ระยะห่างจากเมืองพัทยาประมาณ 110 กิโลเมตร

ทางถนนเมืองพัทยามีโครงข่ายเชื่อมโยงกับเมืองอื่น ๆ ทางถนนโดยอาศัยทางหลวงแผ่นดินเป็นหลัก ได้แก่ โครงข่ายเชื่อมโยงระหว่างกรุงเทพฯ - ชลบุรี - พัทยา โดยอาศัยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 หรือโครงข่ายเชื่อมระหว่างจังหวัดทางภาคตะวันออกโดยอาศัยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) หมายเลข 36 และหมายเลข 331 เป็นต้น

ทางรถไฟเมืองพัทยามีโครงข่ายทางรถไฟกับเมืองอื่นๆ โดยเส้นทางรถไฟสายฉะเชิงเทรา - สัตหีบ ซึ่งเป็นเส้นทางเลียบริมชายฝั่งทะเลด้านตะวันออก

ทางน้ำเมืองพัทยามีโครงข่ายการเชื่อมโยงทางน้ำทั้งเพื่อการท่องเที่ยวและเพื่อการค้าและการขนส่ง โดยมีท่าเรือท่องเที่ยวที่สามารถเชื่อมโยงกรุงเทพฯ - ชะอำ - หัวหิน และเชื่อมจังหวัดตราด ส่วนท่าเรือเพื่อการค้าและการขนส่งจะเชื่อมโยงกับภูมิภาคเอเชียตะวันออก และท่าเรือน้ำลึกสงขลา เป็นต้น

สรุป

จังหวัดชลบุรี (พัทยา) เป็นจังหวัดที่มีความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยว และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคตะวันออก มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ พัทยาถือเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของ EEC โดยกว่า 40% เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ขณะที่อีก 60% เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลัก ๆ จะเดินทางเข้ามาทางสนามบินสุวรรณภูมิ และปัจจุบันเริ่มเข้ามาทางสนามบินอู่ตะเภามากขึ้นทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในลักษณะทัวร์ก็มีจำนวนค่อนข้างมากเช่นกัน ขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวอิสระหรือFIT (Free Independent Travelers) ก็มีจำนวนมากขึ้นส่วนการเดินทางเข้ามาทางเรือขนาดใหญ่นั้นต้องไปจอดที่ท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งยังมีสัดส่วนไม่มากนักสำหรับการเดินทางมาเมืองพัทยานั้นสามารถเดินทางได้หลายวิธีได้แก่ 1) การเดินทางด้วยรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ส่วนตัว รถตู้/รถโดยสารประจำทาง 2) การเดินทางด้วยเครื่องบินโดยใช้สนามบินอู่ตะเภา 3) การเดินทางด้วยรถไฟ 4) การเดินทางทางน้ำ ซึ่งวิธีนี้จะเหมาะแก่การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเป็นหลัก ในส่วนของระบบโลจิสติกส์เมืองพัทยานั้น ปัจจุบันเมืองพัทยานีมีเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและโลจิสติกส์ เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวในหลายๆ เส้นทาง ระบบขนส่งในเมืองพัทยาในปัจจุบันยังไม่มีรถเมล์โดยสารประจำทางให้บริการประชาชน มีเพียงรถโดยสารสาธารณะขนาดเล็ก หรือ รถสองแถว และรถจักรยานยนต์รับจ้างเท่านั้น หรือการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งรถสองแถวและรถจักรยานยนต์นั้นถือเป็นบริการหลักในเมืองพัทยาที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการ เนื่องจากการเดินทางด้วยวิธีนี้สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวกเพราะมีโครงข่ายทางถนนที่เชื่อมถึงทุกพื้นที่

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลักในการศึกษาครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้คัดเลือกเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มาทำการศึกษาเนื่องจากเมืองพัทยาคือเมืองท่องเที่ยวที่เป็นเขตปกครองพิเศษ และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจด้านการลงทุนและเป็นเมืองหลักในการท่องเที่ยวสำหรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ EEC (Eastern Economic Corridor) ที่ทางรัฐบาลให้การส่งเสริม ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 หัวข้อ กล่าวคือ 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ การท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะ สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยว จากการดำเนินงานวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและแบบสอบถามสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทาง โดยสารระบบขนส่งสาธารณะ

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่เมืองพัทยาจากข้อมูลสถิติปี 2560 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 14,680,669 คน จึงต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนที่เหมาะสมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วยตารางของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างในธีรวิทย์ เอ กะกุล, 2543) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตาราง 4-1

ตารางที่ 4-1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่างๆ

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e)					
	+ - 1 %	+ - 2%	+ - 3%	+ - 4%	+ - 5%	+ - 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	580	381	99
8,000	*	1,950	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
α	10000	2500	1111	352	400	100

ที่มา : Yamane, 1973 อ้างใน จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2544

โดยกลุ่มขนาดประชากรหรือจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพทยาในปี 2560 มีจำนวนทั้งหมด 14,680,669 คน (ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)และในการเก็บแบบสอบถามกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมแบบเผื่อค่าสูญหาย 5% ตามตารางที่ 4.1 จึงมีค่าเท่ากับ 400 ชุด

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวแล้ว จึงทำการเลือก 7 อันดับประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุดที่จะทำการเก็บแบบสอบถามจากการคำนวณค่าเฉลี่ยอย่างง่ายและ

เมื่อแบบสัมภาษณ์ไม่สมบูรณ์ ได้แก่ 1) จีน 130 ชุด 2) ไทย 80 ชุด 3) รัสเซีย 40 ชุด 4) เกาหลี 30 ชุด 5) อินเดีย 20 ชุด 6) ตะวันออกกลาง 20 ชุด และ 7) อื่นๆ อีก 110 ชุดรวมทั้งหมด 430 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะด้วยแบบสอบถาม โดยก่อนการสอบถามด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยได้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ และได้อธิบายประเด็นคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของงานวิจัยรวมทั้งเพื่อความชัดเจนของการสอบถาม ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์และแปลผลมีความถูกต้องและสามารถตอบวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์แบบสอบถาม

จากการลงพื้นที่สำรวจในเขตเมืองพัทยาของผู้วิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ โดยเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 430 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะมีผลการสำรวจจากแบบสอบถามดังนี้

2.1 แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีน

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	93	71.5
หญิง	37	28.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21- 40 ปี	101	77.7
41 - 60 ปี	29	22.3
60 ปีขึ้นไป	0	0
3. สัญชาติ	จีน	
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	130	100
ธุรกิจ	0	0
ทำงาน	0	0
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	0	0
ราชการ	0	0

ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	0	0
เยี่ยมเยียน	0	0
อื่นๆ	0	0
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		
น้อยกว่า 4 วัน	0	0
5-7 วัน	71	54.6
8 - 14 วัน	56	43.1
15 - 28 วัน	3	2.3

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีน (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 28 วันขึ้นไป		
6. ระยะเวลาพำนักในพัทยา		
น้อยกว่า 4 วัน	36	27.7
5 - 7 วัน	39	30.0
8 - 14 วัน	55	42.3
15 - 28 วัน	0	0
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	0	0
7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัทยา		
รถยนต์ส่วนตัว	15	11.5
รถไฟ	1	0.8
รถตู้/รถทัวร์	77	59.2
รถรับจ้าง	41	31.5
เครื่องบิน	5	3.8
เรือเฟอร์รี่	0	0
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 - 3,000 บาท	47	36.2
3,001 - 5,000 บาท	23	17.7
5,001 - 10,000 บาท	48	36.9
10,001 บาทขึ้นไป	12	9.2
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		

0 – 300 บาท	47	36.2
301 – 500 บาท	28	21.5
501 – 1,000 บาท	41	31.5
1,001 บาทขึ้นไป	14	10.8
10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
รถโดยสารประจำทาง	1	0.8
รถสองแถว	94	72.3
รถมอเตอร์ไซด์	23	17.7
แท็กซี่	41	31.5
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	2	1.5
เรือโดยสาร	0	0
เรือเร็ว	1	0.8
เช่ารถ	2	1.5

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีน (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนตัว	0	0
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และท่องเที่ยว		
Internet/application	116	89.2
แผนที่	26	20.0
หนังสือ	0	0
อื่นๆ	0	0
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและวิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	48	36.9
GPS	0	0
อื่นๆ	8	6.2
ไม่ใช้	74	56.9
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	20	15.4

ไม่ใช่	110	84.6
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	75	57.7
ข้อมูลไม่เพียงพอ	2	1.5
ป้ายไม่ชัดเจน	0	0
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	22	16.9
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	2	1.5
ราคาไม่มีมาตรฐาน	51	39.2
การหลอกลวงโกงราคา/	28	21.5
อื่นๆ	1	0.8
15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	20	15.4
มาก	27	20.8
ปานกลาง	83	63.8
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีน (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด	จำนวน	ร้อยละ
การจราจร	0	0
รถสาธารณะ	0	0
สภาพถนน	0	0
อื่นๆ	0	0
ไม่ตอบ	130	100
17. ท่านรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	19	14.6
มาก	47	36.2

ปานกลาง	63	48.5
น้อย	1	0.8
น้อยที่สุด	0	0
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถแท็กซี่	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	20	15.4
มาก	97	74.6
ปานกลาง	13	10.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	1	0.8
มาก	98	75.4
ปานกลาง	31	23.8
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

จากตารางที่ 4-2 พบว่า นักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 71.5 หญิงร้อยละ 28.5 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 100 เพื่อการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา 8-14 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถตู้/รถทัวร์ มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยใช้รถสองแถวร้อยละ 72.3 รองลงมาเป็นการเดินทางด้วยแท็กซี่ ร้อยละ 31.5 และ รถมอเตอร์ไซด์ร้อยละ 17.7 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวจีนจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นหลัก หรือการใช้ Google ในการค้นหาทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นร้อยละ 57.7 พบปัญหาในการสื่อสาร รองลงมาร้อยละ 39.2 พบว่าราคาการเดินทางไม่มีมาตรฐาน รวมถึงการหลอกลวง/โกงราคา และ ร้อยละ 16.9 ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 15.4 พึงพอใจมากร้อยละ 74.6 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 10 รวมถึงมีความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/

การเดินทางภายในพหุวิทยาพหุใจมากที่สุดร้อยละ 0.8 พหุวิทยาพหุใจร้อยละ 75.4 และพหุวิทยาพหุใจระดับปานกลางร้อยละ 23.8

2.2 แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	46.3
หญิง	43	53.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21- 40 ปี	52	65.0
41 - 60 ปี	25	31.3
60 ปีขึ้นไป	1	1.3
3. สัญชาติ	ไทย	
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	59	73.8
ธุรกิจ	2	2.5
ทำงาน	16	20.0
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	9	11.3
ราชการ	0	0
ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	2	2.5
เยี่ยมเยียน	0	0
อื่นๆ	0	0
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		
น้อยกว่า 4วัน	32	40.0
5-7 วัน	13	16.2
8 - 14 วัน	3	3.8
15 - 28 วัน	3	3.8

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
------------	-------	--------

มากกว่า 28 วันขึ้นไป	29	36.2
6. ระยะเวลาพำนักในพัททยา		
น้อยกว่า 4 วัน	41	51.2
5 - 7 วัน	19	23.8
8 - 14 วัน	5	6.2
15 - 28 วัน	3	3.8
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	12	15.0
7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัททยา		
รถยนต์ส่วนตัว	63	78.8
รถไฟ	1	1.3
รถตู้/รถทัวร์	11	13.8
รถรับจ้าง	6	7.5
เครื่องบิน	4	5.0
เรือเฟอร์รี่	0	0
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 - 3,000 บาท	50	62.5
3,001 - 5,000 บาท	23	28.8
5,001 - 10,000 บาท	5	6.2
10,001 บาทขึ้นไป	2	2.5
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		
0 - 300 บาท	24	30.0
301 - 500 บาท	32	40.0
501 - 1,000 บาท	13	16.2
1,001 บาทขึ้นไป	11	13.8
10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัททยา		
รถโดยสารประจำทาง	13	16.3
รถสองแถว	35	43.8
รถมอเตอร์ไซด์	22	27.5
แท็กซี่	13	16.3
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	4	5.0

เรือโดยสาร	0	0
เรือเร็ว	1	1.3
เช่ารถ	8	10.0

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนตัว	46	57.5
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และท่องเที่ยว		
Internet/application	58	72.5
แผนที่	42	52.5
หนังสือ	13	16.3
อื่นๆ	2	2.5
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและวิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	22	27.5
GPS	3	3.8
อื่นๆ	2	2.5
ไม่ใช้	53	66.2
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	23	28.8
ไม่ใช่	57	71.2
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	11	13.8
ข้อมูลไม่เพียงพอ	17	21.3
ป้ายไม่ชัดเจน	11	13.8
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	3	3.8
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	10	12.5
ราคาไม่มีมาตรฐาน	21	26.3
การหลอกลวงโกงราคา/	14	17.5
อื่นๆ	4	5.0

15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	13	16.3
มาก	24	30.0
ปานกลาง	39	48.7
น้อย	4	5.0
น้อยที่สุด	0	0

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด		
การจราจร	4	5.0
รถสาธารณะ	1	1.3
สภาพถนน	1	1.3
อื่นๆ	1	1.3
ไม่ตอบ	73	91.1
17. ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	10	12.5
มาก	26	32.5
ปานกลาง	37	46.3
น้อย	4	5.0
น้อยที่สุด	2	2.5
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถโดยสารประจำทาง	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	18	22.4
มาก	30	37.5
ปานกลาง	30	37.5

น้อย	1	1.3
น้อยที่สุด	1	1.3
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	18	22.4
มาก	30	37.5
ปานกลาง	30	37.5
น้อย	1	1.3
น้อยที่สุด	1	1.3

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

จากตารางที่ 4-3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยแบ่งเป็นชายร้อยละ 46.3 หญิงร้อยละ 53.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 73.8 เพื่อการท่องเที่ยว รองลงมาร้อยละ 20.0 เพื่อการทำงาน และ ร้อยละ 11.3 เพื่อประชุมสัมมนา โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา น้อยกว่า 4 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 78.8 รองลงมาเป็นรถตู้โดยสารหรือรถทัวร์ ร้อยละ 13.8 และรถรับจ้างร้อยละ 7.5 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 57.5 รองลงมาจะเป็นรถสองแถว ร้อยละ 43.8 และ รถโดยสารประจำทาง/รถแท็กซี่ ร้อยละ 16.3 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวไทยจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 72.5 รองลงมาใช้แผนที่ร้อยละ 52.5 และหนังสือร้อยละ 16.3 หรือ การใช้ Google เป็นหลักทั้งนี้ ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นร้อยละ 26.3 พบปัญหาในเรื่องราคาที่ไม่ได้มาตรฐาน รองลงมาเป็นข้อมูลไม่เพียงพอร้อยละ 21.3 และการหลอกลวงโกงราคาร้อยละ 17.5 โดยรวมแล้ว นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.4 พึงพอใจมากร้อยละ 37.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 37.5 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 1.3 และ พึงพอใจระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.3 ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 22.4 พึงพอใจมากร้อยละ 37.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 37.5 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 1.3 และ พึงพอใจระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.3

2.3 แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	37	46.3

หญิง	43	53.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21- 40 ปี	52	65.0
41 - 60 ปี	25	31.3
60 ปีขึ้นไป	1	1.3
3. สัญชาติ	ไทย	
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	59	73.8
ธุรกิจ	2	2.5
ทำงาน	16	20.0
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	9	11.3
ราชการ	0	0
ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	2	2.5
เยี่ยมเยียน	0	0
อื่นๆ	0	0

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		
น้อยกว่า 4วัน	0	0
5-7 วัน	0	0
8 - 14 วัน	44	84.6
15 - 28 วัน	7	13.5
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	0	0
6. ระยะเวลาพำนักในพัทยา		
น้อยกว่า 4 วัน	1	1.9
5 - 7 วัน	7	13.5
8 - 14 วัน	38	73.1
15 - 28 วัน	6	11.5

มากกว่า 28 วันขึ้นไป	0	0
7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัทยา		
รถยนต์ส่วนตัว	3	5.8
รถไฟ	3	5.8
รถตู้/รถทัวร์	9	17.3
รถรับจ้าง	12	23.1
เครื่องบิน	29	55.8
เรือเฟอร์รี่	3	5.8
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 – 3,000 บาท	34	65.4
3,001 - 5,000 บาท	9	17.3
5,001 – 10,000 บาท	5	9.6
10,001 บาทขึ้นไป	3	5.8
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		
0 – 300 บาท	16	30.8
301 – 500 บาท	16	30.8
501 – 1,000 บาท	14	26.9
1,001 บาทขึ้นไป	5	9.6

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
รถโดยสารประจำทาง	29	55.8
รถสองแถว	18	34.6
รถมอเตอร์ไซด์	7	13.5
แท็กซี่	13	25.0
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	4	7.7

เรือโดยสาร	6	11.5
เรือเร็ว	3	5.8
เช่ารถ	4	7.7
รถส่วนตัว	2	3.8
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และ ท่องเที่ยว		
Internet/application	32	61.5
แผนที่	28	53.8
หนังสือ	4	7.7
อื่นๆ	0	0
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและ วิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	7	13.5
GPS	0	0
อื่นๆ	7	13.5
ไม่ใช่	38	73.1
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	12	23.1
ไม่ใช่	38	73.1
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	33	63.5
ข้อมูลไม่เพียงพอ	10	19.2
ป้ายไม่ชัดเจน	8	15.4
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	3	5.8
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	4	7.7
ราคาไม่มีมาตรฐาน	1	1.9
การหลอกลวง/โกงราคา	1	1.9

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ	0	0

15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	18	34.6
มาก	14	26.9
ปานกลาง	20	38.5
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด		
การจราจร	-	-
รถสาธารณะ	-	-
สภาพถนน	-	-
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	52	100
17. ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	16	30.8
มาก	14	26.9
ปานกลาง	21	40.4
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถโดยสารประจำทาง	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	17	32.7
มาก	19	36.5
ปานกลาง	15	28.8
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	21	40.4

มาก	20	38.5
ปานกลาง	10	19.2

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา (ต่อ)		
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

จากตารางที่ 4-4 พบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 32.7 หญิงร้อยละ 67.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 96.2 เพื่อการท่องเที่ยว รองลงมาร้อยละ 1.9 เพื่อการทำงาน และ ร้อยละ 1.9 เพื่อประชุมสัมมนา โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา 8-14 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาเครื่องบิน ร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นรถรับจ้าง ร้อยละ 23.1 และรถตู้โดยสารหรือรถทัวร์ร้อยละ 17.3 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทางร้อยละ 55.8 รองลงมาจะเป็นรถสองแถว ร้อยละ 34.6 และ รถแท็กซี่ ร้อยละ 25.0 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 61.5 รองลงมาใช้แผนที่ร้อยละ 53.8 และหนังสือร้อยละ 7.7 หรือ การใช้ Google เป็นหลักทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นร้อยละ 63.5 พบปัญหาเรื่องการสื่อสารรองลงมาเรื่องข้อมูลไม่เพียงพอ ร้อยละ 19.2 ตารางการเดินทางไม่แน่นอน ร้อยละ 7.7 และขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่งร้อยละ 5.8 โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 32.7 พึงพอใจมากร้อยละ 36.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 28.8 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 40.4 พึงพอใจมากร้อยละ 38.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 19.2

2.4แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

ตารางที่ 4-5ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	13	43.3
หญิง	17	56.7

2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21- 40 ปี	18	60.0
41 - 60 ปี	10	33.3
60 ปีขึ้นไป	1	3.3

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
3. สัญชาติ	เกาหลี	
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	20	66.7
ธุรกิจ	1	3.3
ทำงาน	5	16.7
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	5	16.7
ราชการ	0	0
ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	1	3.3
เยี่ยมเยียน	0	0
อื่นๆ	0	0
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		
น้อยกว่า 4วัน	13	43.3
5-7 วัน	4	13.3
8 - 14 วัน	1	3.3
15 - 28 วัน	2	6.7
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	10	33.3
6. ระยะเวลาพำนักในพัทยา		
น้อยกว่า 4 วัน	20	66.7
5 - 7 วัน	6	20.0
8 - 14 วัน	0	0
15 - 28 วัน	1	3.3
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	3	10.0

7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัทยา		
รถยนต์ส่วนตัว	23	76.7
รถไฟ	0	0
รถตู้/รถทัวร์	5	16.7
รถรับจ้าง	0	0
เครื่องบิน	2	6.7
เรือเฟอร์รี่	0	0
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 – 3,000 บาท	17	56.7
3,001 - 5,000 บาท	10	33.3
5,001 – 10,000 บาท	2	6.7

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
10,001 บาทขึ้นไป	1	3.3
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		
0 – 300 บาท	8	26.7
301 – 500 บาท	13	43.3
501 – 1,000 บาท	5	16.7
1,001 บาทขึ้นไป	4	13.3
10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
รถโดยสารประจำทาง	8	26.7
รถสองแถว	10	33.3
รถมอเตอร์ไซด์	6	20.0
แท็กซี่	3	10.0
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	2	6.7
เรือโดยสาร	0	0
เรือเร็ว	0	0
เช่ารถ	4	13.3
รถส่วนตัว	20	66.7
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และ		

ท่องเที่ยว		
Internet/application	24	80.0
แผนที่	14	46.7
หนังสือ	4	13.3
อื่นๆ	2	6.7
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและวิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	12	40.0
GPS	0	0
อื่นๆ	1	3.3
ไม่ใช่	17	56.7
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	6	20.0
ไม่ใช่	24	80.0
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	2	6.7

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลไม่เพียงพอ	6	20.0
ป้ายไม่ชัดเจน	6	20.0
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	2	6.7
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	4	13.3
ราคาไม่มีมาตรฐาน	9	30.0
การหลอกลวง/โกงราคา	9	30.0
อื่นๆ	3	10.0
15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	2	6.7
มาก	7	23.3
ปานกลาง	20	66.7

น้อย	1	3.3
น้อยที่สุด	0	0
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและ โครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด		
การจราจร	1	3.3
รถสาธารณะ	1	3.3
สภาพถนน	1	3.3
อื่นๆ	1	3.3
ไม่ตอบ	26	86.7
17. ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	1	3.3
มาก	9	30.0
ปานกลาง	18	60.0
น้อย	2	6.7
น้อยที่สุด	0	0
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถโดยสาร	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	2	6.7
มาก	10	33.3
ปานกลาง	17	56.7
น้อย	0	0

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	0	0
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	2	6.7
มาก	10	33.3
ปานกลาง	18	60.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

จากตารางที่ 4-5 พบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 43.3 หญิงร้อยละ 56.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 66.7 เพื่อการท่องเที่ยว รองลงมาร้อยละ 16.7 เพื่อการทำงาน และร้อยละ 16.7 เพื่อประชุมสัมมนา โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา น้อยกว่า 4 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 76.7 รองลงมารถตู้โดยสารหรือรถทัวร์ร้อยละ 16.7 และเครื่องบินร้อยละ 6.7 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 26.7 รถสองแถว ร้อยละ 33.3 รถมอเตอร์ไซด์ ร้อยละ 20.0 และ รถแท็กซี่ร้อยละ 10.0 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 80.0 รองลงมาใช้แผนที่ร้อยละ 46.7 และหนังสือร้อยละ 13.3 หรือ การใช้ Google เป็นหลักทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นร้อยละ 30.0 เป็นเรื่องของการหลอกลวงราคา ร้อยละ 20.0 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 13.3 ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน และร้อยละ 6.7ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่งโดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 6.7 พึงพอใจมากร้อยละ 33.3 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 56.7 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 6.7 พึงพอใจมากร้อยละ 33.3 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 60.0

2.5แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	8	40.0
หญิง	12	60.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	10.0
21- 40 ปี	12	60.0
41 - 60 ปี	6	30.0

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
60 ปีขึ้นไป	0	0
3. สัญชาติ	อินเดีย	
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		

ท่องเที่ยว	18	90.0
ธุรกิจ	0	0
ทำงาน	2	10.0
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	0	0
ราชการ	0	0
ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	0	0
เยี่ยมเยียน	2	10.0
อื่นๆ	0	0
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		
น้อยกว่า 4วัน	2	10.0
5-7 วัน	4	20.0
8 - 14 วัน	8	40.0
15 - 28 วัน	4	20.0
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	2	10.0
6. ระยะเวลาพำนักในพัทยา		
น้อยกว่า 4 วัน	14	70.0
5 - 7 วัน	4	20.0
8 - 14 วัน	2	10.0
15 - 28 วัน	0	0
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	2	10.0
7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัทยา		
รถยนต์ส่วนตัว	4	20.0
รถไฟ	0	0
รถตู้/รถทัวร์	14	70.0
รถรับจ้าง	0	0
เครื่องบิน	2	10.0
เรือเฟอร์รี่	0	0
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 - 3,000 บาท	6	30.0
3,001 - 5,000 บาท	10	50.0

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	0	0
10,001 บาทขึ้นไป	4	20.0
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		
0 – 300 บาท	2	10.0
301 – 500 บาท	8	40.0
501 – 1,000 บาท	8	40.0
1,001 บาทขึ้นไป	2	10.0
10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
รถโดยสารประจำทาง	8	40.0
รถสองแถว	4	20.0
รถมอเตอร์ไซด์	2	10.0
แท็กซี่	2	10.0
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	0	0
เรือโดยสาร	0	0
เรือเร็ว	0	0
เช่ารถ	4	20.0
รถส่วนตัว	2	10.0
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และท่องเที่ยว		
Internet/application	6	30.0
แผนที่	4	20.0
หนังสือ	12	60.0
อื่นๆ	0	0
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและวิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	4	20.0
GPS	0	0
อื่นๆ	0	0

ไม่ใช่	16	80.0
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	0	0
ไม่ใช่	18	90.0

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	8	40.0
ข้อมูลไม่เพียงพอ	0	0
ป้ายไม่ชัดเจน	0	0
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	2	10.0
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	0	0
ราคาไม่มีมาตรฐาน	0	0
การหลอกลวง/โกงราคา	2	10.0
อื่นๆ	0	0
15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	8	40.0
มาก	10	50.0
ปานกลาง	2	10.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด		
การจราจร	-	-
รถสาธารณะ	-	-
สภาพถนน	-	-
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	20	100

17. ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	10	50.0
มาก	10	50.0
ปานกลาง	0	0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถโดยสารและ รถแท็กซี่	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	4	20.0

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
มาก	10	50.0
ปานกลาง	6	30.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	10	50.0
มาก	10	50.0
ปานกลาง	0	0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

จากตารางที่ 4-6 แบ่งเป็นชายร้อยละ 40.0 หญิงร้อยละ 60.0 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 90 เพื่อการท่องเที่ยว และ ร้อยละ 10.0 เพื่อการเยี่ยมชม โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา น้อยกว่า 4 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถตู้หรือรถทัวร์ ร้อยละ 70.0 รถยนต์ส่วนตัวร้อยละ 20 และเครื่องบินร้อยละ 10 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 40 รถสองแถว และรถเช่า อย่างละร้อยละ 20.0 รถมอเตอร์ไซด์ ร้อยละ 10.0 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวจะใช้หนังสือในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 60.0 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 30 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก

ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทธานันท์ร้อยละ 40.0 เป็นเรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ร้อยละ 10.0 ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวอินเดียมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทธานพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 20 พึงพอใจมากร้อยละ 50 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 30 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทธาน/การเดินทางภายในพัทธาน พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 50 พึงพอใจมากร้อยละ 50

2.6แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8	40.0
หญิง	12	60.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21- 40 ปี	11	55.0

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
41 - 60 ปี	8	40.0
60 ปีขึ้นไป	1	5.0
3. สัญชาติ	Middle East	
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	20	100
ธุรกิจ	0	0
ทำงาน	0	0
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	0	0
ราชการ	0	0
ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	0	0
เยี่ยมเยียน	0	0
อื่นๆ	0	0
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		

น้อยกว่า 4 วัน	0	0
5-7 วัน	0	0
8 - 14 วัน	18	90.0
15 - 28 วัน	2	10.0
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	0	0
6. ระยะเวลาพำนักในพัททยา		
น้อยกว่า 4 วัน	0	0
5 - 7 วัน	0	0
8 - 14 วัน	19	95.0
15 - 28 วัน	1	5.0
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	0	0
7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัททยา		
รถยนต์ส่วนตัว	1	5.0
รถไฟ	1	5.0
รถตู้/รถทัวร์	6	30.0
รถรับจ้าง	9	45.0
เครื่องบิน	3	15.0
เรือเฟอร์รี่	0	0
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 - 3,000 บาท	17	85.0

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
3,001 - 5,000 บาท	5	25.0
5,001 - 10,000 บาท	0	0
10,001 บาทขึ้นไป	0	0
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		
0 - 300 บาท	8	40.0
301 - 500 บาท	6	30.0
501 - 1,000 บาท	4	20.0
1,001 บาทขึ้นไป	2	10.0

10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
รถโดยสารประจำทาง	9	45.0
รถสองแถว	9	45.0
รถมอเตอร์ไซด์	3	15.0
แท็กซี่	4	20.0
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	0	0
เรือโดยสาร	2	10.0
เรือเร็ว	0	0
เช่ารถ	4	20.0
รถส่วนตัว	0	0
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และท่องเที่ยว		
Internet/application	9	45.0
แผนที่	15	75.0
หนังสือ	0	0
อื่นๆ	0	0
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและวิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	15	75.0
GPS	0	0
อื่นๆ	0	0
ไม่ใช้	9	45.0
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	5	25.0
ไม่ใช่	15	75.0

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	14	70.0
ข้อมูลไม่เพียงพอ	1	5.0

ป้ายไม่ชัดเจน	2	10.0
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	1	5.0
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	1	5.0
ราคาไม่มีมาตรฐาน	2	10.0
การหลอกลวง/โกงราคา	0	0
อื่นๆ	0	0
15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	7	35.0
มาก	4	20.0
ปานกลาง	9	45.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด		
การจราจร	-	-
รถสาธารณะ	-	-
สภาพถนน	-	-
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	52	100
17. ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	9	45.0
มาก	2	10.0
ปานกลาง	9	45.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถแท็กซี่	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	7	35.0
มาก	4	20.0

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	9	45.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	8	40.0
มาก	5	25.0
ปานกลาง	7	35.0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

จากตารางที่ 4-7 พบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 40 หญิงร้อยละ 60 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 100 เพื่อการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา 8-14 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถรับจ้าง ร้อยละ 45.5 รองลงมารถตู้โดยสารหรือรถทัวร์ร้อยละ 30 และเครื่องบินร้อยละ 15 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 45.5 รถสองแถว ร้อยละ 45.5 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางจะใช้แผนที่ร้อยละ 75.0 หรือ การใช้ Google เป็นหลักทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นร้อยละ 70.0 เป็นเรื่องภาษาในการสื่อสาร ร้อยละ 10.0 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 5 เป็นเรื่องของขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง ร้อยละ 5 เป็นปัญหาเรื่องตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 35.5 พึงพอใจมากร้อยละ 20.0 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 45.5 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 40.0 พึงพอใจมากร้อยละ 25.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 35.0

2.7แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาติ อื่นๆ

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวชาติอื่น ๆ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	68	61.8

หญิง	42	38.2
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.8
21- 40 ปี	56	50.9
41 - 60 ปี	40	36.4

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวชาติอื่นๆ (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
60 ปีขึ้นไป	12	10.9
3. สัญชาติ		
4. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	66	60.0
ธุรกิจ	13	11.8
ทำงาน	21	19.1
ประชุม/สัมมนา/นิทรรศการ	17	15.5
ราชการ	0	0
ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล	12	10.9
เยี่ยมเยียน	10	9.1
อื่นๆ	4	3.6
5. ระยะเวลาพำนักในไทย		
น้อยกว่า 4วัน	12	10.9
5-7 วัน	24	21.8
8 - 14 วัน	27	24.5
15 - 28 วัน	38	34.5
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	11	10.0
6. ระยะเวลาพำนักในพัทยา		
น้อยกว่า 4 วัน	18	16.4
5 - 7 วัน	31	28.2
8 - 14 วัน	20	18.2
15 - 28 วัน	24	21.8
มากกว่า 28 วันขึ้นไป	16	14.5

7. วิธีการเดินทางหลักมาเมืองพัทยา		
รถยนต์ส่วนตัว	31	28.2
รถไฟ	2	1.8
รถตู้/รถทัวร์	33	30.0
รถรับจ้าง	36	32.7
เครื่องบิน	20	18.2
เรือเฟอร์รี่	2	1.8
8. งบประมาณในการเดินทางต่อวัน		
1,000 – 3,000 บาท	56	50.9
3,001 - 5,000 บาท	36	32.7

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่น ๆ (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	15	13.6
10,001 บาทขึ้นไป	2	1.8
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน		
0 – 300 บาท	16	14.5
301 – 500 บาท	50	45.5
501 – 1,000 บาท	33	30.0
1,001 บาทขึ้นไป	11	10.0
10. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
รถโดยสารประจำทาง	23	20.9
รถสองแถว	40	36.4
รถมอเตอร์ไซด์	36	32.7
แท็กซี่	54	49.1
แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application	5	4.5
เรือโดยสาร	0	0
เรือเร็ว	2	1.8
เช่ารถ	7	6.4
รถส่วนตัว	12	10.9
11. เครื่องมือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทางมาเมืองพัทยา/และ		

ท่องเที่ยว		
Internet/application	70	63.6
แผนที่	44	40.0
หนังสือ	15	13.6
อื่นๆ	12	10.9
12. จากข้อ 11 หากท่านใช้ Application ในการหาข้อมูลเส้นทางและวิธีการเดินทางในการเดินทางท่องเที่ยว ท่านใช้ Application อะไร		
Google map/ Google	12	10.9
GPS	0	0
อื่นๆ	12	10.9
ไม่ใช่	86	78.2
13. พบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว		
ใช่	30	27.3
ไม่ใช่	79	71.8

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวชาติอื่น ๆ (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
14. ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา		
ภาษาในการสื่อสาร	37	33.6
ข้อมูลไม่เพียงพอ	10	9.1
ป้ายไม่ชัดเจน	11	10.0
ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	12	10.9
ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	12	10.9
ราคาไม่มีมาตรฐาน	18	16.4
การหลอกลวง/โกงราคา	8	7.3
อื่นๆ	0	0
15. ระดับความคิดเห็นกับสิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยา		
มากที่สุด	23	20.9
มาก	38	34.5

ปานกลาง	37	33.6
น้อย	5	4.5
น้อยที่สุด	0	0
16. จากข้อ15 หากท่านคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวกน้อยเพราะเหตุใด		
การจราจร	-	-
รถสาธารณะ	-	-
สภาพถนน	-	-
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	110	100
17. ท่านรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่		
มากที่สุด	30	27.3
มาก	44	40.0
ปานกลาง	29	26.4
น้อย	5	4.5
น้อยที่สุด	0	0
18. ช่องทางที่เดินทางแล้วรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด	รถโดยสาร	
19. ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยา		
มากที่สุด	29	26.4
มาก	44	40.0

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวชาติอื่น ๆ (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	37	33.6
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา		
มากที่สุด	23	20.9
มาก	51	46.4
ปานกลาง	36	32.7

น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

ตารางที่ 4-8 นี้ แบบสอบถามในส่วนนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจากประเทศออสเตรเลีย จำนวน 12 คน ประเทศออสเตรีย จำนวน 2 คน กัมพูชา จำนวน 7 คน แคนาดา จำนวน 6 คน เดนมาร์ก จำนวน 3 คน ฝรั่งเศส จำนวน 2 คน เยอรมัน จำนวน 17 คน ฮองกง จำนวน 6 คน อินโดนีเซียจำนวน 6 คน ญี่ปุ่นจำนวน 14 คน ลาว จำนวน 3 คน มาเลเซีย จำนวน 3 คน เนเธอร์แลนด์ จำนวน 4 คน สวีเดนจำนวน 7 คน ใต้หวัน จำนวน 7 คน อังกฤษจำนวน 8 คน อเมริกา จำนวน 1 คน เวียดนาม จำนวน 2 คน และฟิลิปปินส์ จำนวน 2 คน

แบ่งเป็นชายร้อยละ 61.8 หญิงร้อยละ 38.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 60 เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อทำธุรกิจร้อยละ 11.8 ทำงาน ร้อยละ 19.1 ประชุมสัมมนาร้อยละ 15.5 ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล ร้อยละ 10.9 เยี่ยมเยียน ร้อยละ 9.1 และอื่นๆ ร้อยละ 3.6โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพทยาน้อยกว่า 4 วัน ร้อยละ 16.4 จำนวน 5-7 วัน ร้อยละ 28.2 จำนวน 8-14 วัน ร้อยละ 18.2 จำนวน 15-18 วันร้อยละ 21.8 และมากกว่า 28 วันขึ้นไป ร้อยละ 14.5ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 28.2 รถไฟร้อยละ 1.8 รถตู้หรือรถทัวร์ ร้อยละ 30.0 รถรับจ้าง ร้อยละ 32.7 เครื่องบินร้อยละ 18.2 และเรือเฟอร์รี่ ร้อยละ 1.8 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 20.9 รถสองแถว ร้อยละ 36.4รถมอเตอร์ไซด์ร้อยละ 32.7 แท็กซี่ ร้อยละ 49.1 แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application ร้อยละ 4.5 เรือเร็ว ร้อยละ 1.8 รถเช่า ร้อยละ 6.4 และรถยนต์ส่วนตัวร้อยละ 10.9 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวพนักงานท่องเที่ยวประเทศอื่นๆ นี้จะใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 63.6แผนที่ร้อยละ 40.0 และหนังสือร้อยละ 13.6 หรือ การใช้ Google เป็นหลักทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพทยานั้นร้อยละ 33.6 เป็นเรื่องภาษาในการสื่อสาร ร้อยละ 10.0 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 10.9 เป็นเรื่องของขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง ร้อยละ 10.9 เป็นปัญหาเรื่องตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่นๆ มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 26.4 พึงพอใจมาก ร้อยละ 40.0 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 33.6 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 20.9 พึงพอใจมากร้อยละ 46.4 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 32.7

คุณภาพการบริการและสภาพปัญหาการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว

เมืองพัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดชลบุรี และภาคตะวันออกของประเทศ จากการทบทวนรูปแบบการเดินทาง และการศึกษาหาข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปเมืองพัทยาได้หลายรูปแบบการเดินทาง เช่น รถตู้ รถทัวร์ หรือ โดยสารประจำทาง รถไฟ รถยนต์ส่วนตัว และรถเช่า สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวภายในเมืองพัทยานั้น นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะใช้วิธีการเดินทางด้วยรถยนต์เป็นหลัก เช่น รถสองแถวประจำทาง รถแท็กซี่ รวมไปถึงรถเช่า นอกจากนี้ยังมีการใช้รถมอเตอร์ไซค์ในการเดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย อย่างไรก็ตามโดยสารที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้ในการเดินทางก็ยังมีจุดเด่นในเรื่องของการให้บริการ เนื่องจากความได้เปรียบเรื่องของโครงข่ายทางถนน ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวนิยมใช้รถโดยสารเพื่อการเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว สำหรับเรื่องหาข้อมูลการเดินทางและหาสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะใช้บริการค้นหาจาก Google เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นหนังสือหรือคู่มือการท่องเที่ยว

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลและผลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาตินั้น พบปัญหาคุณภาพการบริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเมืองพัทยา ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางไม่ชัดเจน ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง รวมไปถึงปัญหาหลักๆ คือ เรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และราคาไม่มีมาตรฐาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในเมืองพัทยาโดยจากแบบสอบถามจะพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติดีความถึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกหรือระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยาน้อยในระดับปานกลาง จากปัญหาสามารถสรุปปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว ได้ดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 แสดงปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว

รายการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
1. ภาษาในการสื่อสาร	/	
2. ข้อมูลไม่เพียงพอ	/	
3. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางไม่ชัดเจน	/	
4. ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง	/	
5. ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน	/	
6. ราคาไม่มีมาตรฐาน	/	
7. การหลอกลวง/โกงราคา	/	

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2562

แนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว

การดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว โดยจัดทำแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเมืองพัทยาตั้งรายละเอียดดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะภายในประเทศ รวมถึงสภาพปัญหาของการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะและปัญหาอื่นๆที่เกี่ยวข้องของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และเพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะให้มาตรฐาน

ซึ่งจากปัญหาหลักของการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นคงหนีไม่พ้นเรื่องการค้นหาเส้นทางในการเดินทางซึ่งมักจะเกิดปัญหาการหลงทางกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ อีกทั้งเมื่อไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆแล้วเมื่อพ่อค้าแม่ค้าเห็นว่าเป็นชาวต่างชาตินำมาใช้บริการ ก็มักจะถูกเอารัดเอาเปรียบเพิ่มราคาขายให้กับชาวต่างชาติ ดังนั้นหากจะหาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและระบบโลจิสติกส์ไทยให้พัฒนาได้สามารถนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์โดยใช้เทคโนโลยี Web Application สำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทาง ซึ่งข้อดีของ Web Applications ที่ดีกว่าการพัฒนา Applications บนมือถือ iOS หรือ Android นั่นก็คือ Web Applications นั้นไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมลงบนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ โดยสามารถใช้งานผ่าน Browser ของโทรศัพท์มือถือเครื่องนั้นได้ทันที โดยเมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้งาน Web Applications ก็จะสามารถศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางในการเดินทาง การเชื่อมต่อการเดินทางได้ด้วยตนเอง ซึ่งระบบ Web Applications ก็จะมีฟังก์ชันในการให้บริการดังนี้

1. ฟังก์ชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งฟังก์ชันนี้จะทำการค้นหาตำแหน่งปัจจุบัน โดยทำการดึงข้อมูลจาก GPS Service บนอุปกรณ์มือถือเครื่องนั้นแล้วทำการหาสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง หรือค้นหาจากคำค้นหาของผู้ใช้งานได้เช่นกัน

2. ฟังก์ชันระบบนำทาง เมื่อนักท่องเที่ยวเลือกสถานที่ที่ต้องการจะไปแล้ว ระบบก็จะทำการค้นหารูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมที่สุดให้ก่อน จากนั้นผู้ใช้งานอาจตั้งค่าอื่นๆเพิ่มเติมได้ เช่น หากระบบแนะนำเป็นการเดินทางโดยรถยนต์ แต่นักท่องเที่ยวต้องการที่จะเดินเท้า หรือปั่นจักรยาน ระบบก็จะทำการปรับเปลี่ยนเส้นทางใหม่ให้เข้ากับความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. ฟังก์ชัน SOS เพื่อขอความช่วยเหลือ หากนักท่องเที่ยวประสบปัญหาหลงทาง หรือต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน หรือประสบอุบัติเหตุ สามารถกดปุ่ม SOS ภายใน Application ได้ โดยมีเงื่อนไขในการใช้งานฟังก์ชันนี้คือนักท่องเที่ยวจะต้องทำการลงทะเบียนไว้กับตำรวจท่องเที่ยว ก่อนเพื่อนำรหัสยืนยันตัวตนมากรอกในระบบเพื่อป้องกันการแจ้งเหตุหลอกลวง

4. ฟังก์ชันประเมินราคาสินค้า และราคาค่าโดยสาร ใช้สำหรับช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ที่ไม่ทราบราคากลางของสินค้าประเภทนั้นๆ หรือ ซึ่งอาจเป็นต้นเหตุของการถูกโกงราคา โดยระบบ จะทำการเปิดกล้องขึ้นมาแล้วใช้เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) ในการประมวลผลสินค้า หรือ ราคาโดยสาร แล้วจึงทำการเปรียบเทียบราคาสินค้ากับระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากนั้น จึงแสดงผลราคากลางของสินค้าประเภทนั้นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

5. ฟังก์ชันร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นช่องทางเพื่อใช้ในการแจ้งข้อร้องเรียนระหว่างนักท่องเที่ยว และศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค เพราะส่วนใหญ่แล้ว นักท่องเที่ยวที่ถูกเอารัดเอาเปรียบจะไม่รู้หน่วยงานที่สามารถรับข้อร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวได้

6. ฟังก์ชัน e-Wallet ของภาครัฐ เพื่อใช้ซื้อขายสินค้าร่วมกับพร้อมเพย์ เพราะ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะใช้บัตรเครดิต เงินสกุลต่างชาติ หรืออาจเป็นธนบัตรประเภท 1,000 บาท ซึ่งอาจทำให้ร้านค้ารายย่อยไม่มีเงินทอน แต่ในปัจจุบันร้านค้าส่วนใหญ่ก็มักจะรองรับการชำระเงิน ออนไลน์ เช่น การรับเงินผ่าน iBanking หรือพร้อมเพย์ นับเป็นการจ่ายเงินที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการ ชำระเงิน ซึ่งคนไทยส่วนใหญ่ก็สามารถทำได้เนื่องจากได้ติดตั้ง Application ของธนาคารในประเทศไทย เอาไว้อยู่แล้ว แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่สามารถที่จะดำเนินการธุรกรรมได้ทันทีที่ต้องการชำระเงิน ดังนั้นเมื่อภาครัฐทำระบบ e-Wallet ขึ้นมาก็จะทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถตัดเงินจาก วงเงินของบัตรเครดิตของนักท่องเที่ยวเข้าสู่ระบบ e-Wallet จากนั้นก็สามารถชำระเงินผ่าน QR Payment ของร้านค้าที่รับชำระออนไลน์ได้

สรุป

สรุปจากการวิจัยเรื่องการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลักดังนี้ จากการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามเพื่อสอบถาม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างการตอบ แบบสอบถามจำนวน 430 ชุด เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวแล้วจึงทำการเลือก 7 อันดับ ประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุดที่จะทำการเก็บแบบสอบถามจากการคำนวณ ค่าเฉลี่ยอย่างง่ายและเพื่อแบบสัมภาษณ์ไม่สมบูรณ์ ได้แก่ 1) จีน 2) ไทย 3) รัสเซีย 4) เกาหลี 5) อินเดีย 6) ตะวันออกกลาง และ 7) อื่น ๆ จากการศึกษารวบรวมข้อมูลและผลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งจาก

นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ นั้น พบปัญหาคุณภาพการบริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยา ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางไม่ชัดเจน ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง รวมไปถึงปัญหาหลักๆ คือ เรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และราคาไม่มีมาตรฐาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในเมืองพัทยาโดยจากแบบสอบถามจะพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความถึงพ้อใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกหรือระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยายู่ในระดับปานกลาง จากปัญหาสามารถสรุปปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว จากปัญหาหลักของการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ เรื่องการค้นหาเส้นทางในการเดินทางซึ่งมักจะเกิดปัญหาการหลงทางกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกทั้งเมื่อไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ พ่อค้าแม่ค้าเอาเปรียบเพิ่มราคาขายให้กับชาวต่างชาติ ดังนั้นหากหาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และยังส่งเสริมการท่องเที่ยว และระบบขนส่งสาธารณะไทยให้พัฒนาได้นั้นสามารถนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์ โดยใช้เทคโนโลยี Web Application สำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทาง ซึ่งระบบ Web Application ก็จะมีฟังก์ชันในการให้บริการดังนี้ 1) แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว 2) ระบบนำทางระบบก็จะทำการค้นหารูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมที่สุดให้ 3) การขอความช่วยเหลือ หากนักท่องเที่ยวประสบปัญหาหลงทาง หรือต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน หรือประสบอุบัติเหตุ สามารถกดปุ่ม SOS ภายใน Application 4) การประเมินราคาสินค้า ใช้สำหรับช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบราคากลางของสินค้าประเภทนั้น ๆ 5) การร้องเรียนคปภ. เป็นช่องทางเพื่อใช้ในการแจ้งข้อร้องเรียนระหว่างนักท่องเที่ยว และศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค 6) e-Wallet ของภาครัฐ เพื่อใช้ซื้อขายสินค้าร่วมกับพร้อมเพย์ และรองรับการชำระเงินออนไลน์

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism and Public Transportation) ในเมืองท่องเที่ยวหลักนี้ การวิจัยเชิงสำรวจมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในเมืองท่องเที่ยวหลักในการศึกษาครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้คัดเลือกเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี มาทำการศึกษา เนื่องจากเมืองพัทยาคือเป็นเขตปกครองพิเศษ และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ และด้านการลงทุน และเป็นเมืองหลักในการท่องเที่ยวสำหรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ EEC (Eastern Economic Corridor) ที่ทางรัฐบาลให้การส่งเสริม ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลในงานโครงการวิจัยไปใช้ในการศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและศึกษาแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาหาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี รวมถึงการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะด้วยแบบสอบถามโดยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 430 ชุด โดยแยกประเภทนักท่องเที่ยวเป็น 7 ประเภท ได้แก่ 1) จีน 2) ไทย 3) รัสเซีย 4) เกาหลี 5) อินเดีย) ตะวันออกกลาง และ 7) อื่น ๆ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและเสนอข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

สรุป

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ

นักท่องเที่ยวมีลักษณะเชื้อชาติแตกต่างกัน ในการสำรวจนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งประเด็นการสัมภาษณ์ในแบบสอบถามคือเพศ อายุ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง วิธีการเดินทางมาเมืองพัทยาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รูปแบบการเดินทางในเมืองพัทยาที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทาง เครื่องมือหรือตัวช่วยในการหาข้อมูลการเดินทาง ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยว ความปลอดภัยในการ

เดินทางท่องเที่ยวระบบโครงสร้างพื้นฐานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโดยแยกประเภท นักท่องเที่ยวเป็น 7 ประเภท ได้แก่ 1) จีน 2) ไทย 3) รัสเซีย 4) เกาหลี 5) อินเดีย) ตะวันออกกลาง และ 7) อื่น ๆ โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 71.5 หญิงร้อยละ 28.5 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 100 เพื่อการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา 8-14 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถตู้/รถทัวร์ มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยใช้รถสองแถวร้อยละ 72.3 รองลงมาเป็นการเดินทางด้วยแท็กซี่ ร้อยละ 31.5 และรถมอเตอร์ไซด์ ร้อยละ 17.7 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าว นักท่องเที่ยวชาวจีนจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นหลัก หรือการใช้ Google ในการค้นหา ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้น ร้อยละ 57.7 พบปัญหาในการสื่อสาร รองลงมา ร้อยละ 39.2 พบว่าราคาการเดินทางไม่มีมาตรฐาน รวมถึงการหลอกลวง/โกงราคา และ ร้อยละ 16.9 ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง โดยรวมแล้ว นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 15.4 พึงพอใจมาก ร้อยละ 74.6 และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 10 รวมถึงมีความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 0.8 พึงพอใจมาก ร้อยละ 75.4 และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 23.8

2. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยแบ่งเป็นชายร้อยละ 46.3 หญิงร้อยละ 53.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 73.8 เพื่อการท่องเที่ยว รองลงมา ร้อยละ 20.0 เพื่อการทำงาน และ ร้อยละ 11.3 เพื่อประชุมสัมมนา โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยาน้อยกว่า 4 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 78.8 รองลงมาเป็นรถตู้โดยสารหรือรถทัวร์ ร้อยละ 13.8 และรถรับจ้าง ร้อยละ 7.5 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 57.5 รองลงมาจะเป็นรถสองแถว ร้อยละ 43.8 และ รถโดยสารประจำทาง/รถแท็กซี่ ร้อยละ 16.3 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าว นักท่องเที่ยวชาวไทยจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยว ร้อยละ 72.5 รองลงมาใช้แผนที่ ร้อยละ 52.5 และหนังสือ ร้อยละ 16.3 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้น ร้อยละ 26.3 พบปัญหาในเรื่องราคาที่ไม่ได้มาตรฐาน รองลงมาเป็นข้อมูลไม่เพียงพอ ร้อยละ 21.3 และการหลอกลวงราคา ร้อยละ 17.5 โดยรวมแล้ว นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.4 พึงพอใจมาก ร้อยละ 37.5 และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 37.5 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 1.3 และ

พึงพอใจระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.3 ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพญา/การเดินทางภายในพญา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 22.4 พึงพอใจมากร้อยละ 37.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 37.5 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 1.3 และ พึงพอใจระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.3

3. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 32.7 หญิงร้อยละ 67.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพญาร้อยละ 96.2 เพื่อการท่องเที่ยว รองลงมาร้อยละ 1.9 เพื่อการทำงาน และ ร้อยละ 1.9 เพื่อประชุมสัมมนา โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพญา 8-14 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพญาเครื่องบินร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นรถรับจ้าง ร้อยละ 23.1 และรถตู้โดยสาร หรือรถทัวร์ร้อยละ 17.3 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพญาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 55.8 รองลงมาจะเป็นรถสองแถว ร้อยละ 34.6 และ รถแท็กซี่ ร้อยละ 25.0 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าว นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 61.5 รองลงมาใช้แผนที่ร้อยละ 53.8 และหนังสือร้อยละ 7.7 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพญานั้นร้อยละ 63.5 พบปัญหาเรื่องการสื่อสาร รองลงมาเรื่องข้อมูลไม่เพียงพอ ร้อยละ 19.2 ตารางการเดินทางไม่แน่นอน ร้อยละ 7.7 และ ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่งร้อยละ 5.8 โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพญาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 32.7 พึงพอใจมากร้อยละ 36.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 28.8 และความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพญา/การเดินทางภายในพญา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 40.4 พึงพอใจมากร้อยละ 38.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 19.2

4. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 43.3 หญิงร้อยละ 56.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพญาร้อยละ 66.7 เพื่อการท่องเที่ยว รองลงมาร้อยละ 16.7 เพื่อการทำงาน และ ร้อยละ 16.7 เพื่อประชุมสัมมนา โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพญาน้อยกว่า 4 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพญาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 76.7 รองลงมารถตู้โดยสาร สาหรือรถทัวร์ร้อยละ 16.7 และเครื่องบินร้อยละ 6.7 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพญาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 26.7 รถสองแถว ร้อยละ 33.3 รถมอเตอร์ไซค์ ร้อยละ 20.0 และรถแท็กซี่ ร้อยละ 10.0 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีจะใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 80.0 รองลงมาใช้แผนที่ร้อยละ 46.7 และหนังสือร้อยละ 13.3 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพญานั้นร้อยละ 30.0 เป็นเรื่องของการหลอกลวงราคา ร้อยละ 20.0 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 13.3 ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน และร้อยละ 6.7 ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพญาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 6.7 พึงพอใจมากร้อยละ 33.3 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 56.7 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพญา/การเดินทางภายในพญา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 6.7 พึงพอใจมากร้อยละ 33.3 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 60.0

5. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 40.0 หญิงร้อยละ 60.0 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 90 เพื่อการท่องเที่ยว และ ร้อยละ 10.0 เพื่อการเยี่ยมเยียน โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา น้อยกว่า 4 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยา โดยรถตู้หรือรถทัวร์ ร้อยละ 70.0 รถยนต์ส่วนตัวร้อยละ 20 และเครื่องบินร้อยละ 10 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 40 รถสองแถว และรถเช่า อย่างละ ร้อยละ 20.0 รถมอเตอร์ไซค์ ร้อยละ 10.0 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวจะใช้หนังสือในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวร้อยละ 60.0 รองลงมาใช้อินเตอร์ร้อยละ 30 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นร้อยละ 40.0 เป็นเรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ร้อยละ 10.0 ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 20 พึงพอใจมากร้อยละ 50 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 30 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 50 พึงพอใจมาก ร้อยละ 50

6. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชายร้อยละ 40 หญิงร้อยละ 60 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 100 เพื่อการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา 8-14 วัน ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถรับจ้าง ร้อยละ 45.5 รองลงมารถตู้โดยสารหรือรถทัวร์ร้อยละ 30 และเครื่องบินร้อยละ 15 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 45.5 รถสองแถว ร้อยละ 45.5 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางจะใช้แผนที่ ร้อยละ 75.0 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้น ร้อยละ 70.0 เป็นเรื่องภาษาในการสื่อสาร ร้อยละ 10.0 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 5 เป็นเรื่องของขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง ร้อยละ 5 เป็นปัญหาเรื่องตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลาง มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 35.5 พึงพอใจมากร้อยละ 20.0 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 45.5 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 40.0 พึงพอใจมากร้อยละ 25.5 และพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 35.0

7. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาติ อื่นๆ

จากการสำรวจพบว่าแบบสอบถามในส่วนนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจากประเทศ ออสเตรเลีย ประเทศออสเตรเลีย กัมพูชา แคนาดา เดนมาร์ก ฝรั่งเศส เยอรมัน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เนเธอร์แลนด์ สวีเดน ใต้หวัน อังกฤษ อเมริกา เวียดนาม และ ฟิลิปปินส์แบ่งเป็นชายร้อยละ 61.8 หญิงร้อยละ 38.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยาร้อยละ 60 เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อทำธุรกิจร้อยละ 11.8 ทำงาน ร้อยละ 19.1 ประชุมสัมมนาร้อยละ 15.5 ท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัล ร้อยละ 10.9 เยี่ยมเยียน ร้อยละ 9.1 และอื่นๆ ร้อยละ 3.6 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการพำนักในพัทยา

น้อยกว่า 4 วัน ร้อยละ 16.4 จำนวน 5-7 วัน ร้อยละ 28.2 จำนวน 8-14 วัน ร้อยละ 18.2 จำนวน 15-18 วัน ร้อยละ 21.8 และมากกว่า 28 วันขึ้นไป ร้อยละ 14.5 ใช้วิธีการเดินทางมายังพัทยาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 28.2 รถไฟ ร้อยละ 1.8 รถตู้หรือรถทัวร์ ร้อยละ 30.0 รถรับจ้าง ร้อยละ 32.7 เครื่องบิน ร้อยละ 18.2 และเรือเฟอร์รี่ ร้อยละ 1.8 มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยาโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 20.9 รถสองแถว ร้อยละ 36.4 รถมอเตอร์ไซด์ ร้อยละ 32.7 แท็กซี่ ร้อยละ 49.1 แท็กซี่หรือรถรับจ้างผ่าน application ร้อยละ 4.5 เรือเร็ว ร้อยละ 1.8 รถเช่า ร้อยละ 6.4 และรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 10.9 ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวประเทศอื่นๆ นี้จะใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 63.6 แผนที่ ร้อยละ 40.0 และหนังสือ ร้อยละ 13.6 หรือ การใช้ Google เป็นหลัก ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้น ร้อยละ 33.6 เป็นเรื่องภาษาในการสื่อสาร ร้อยละ 10.0 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ร้อยละ 10.9 เป็นเรื่องของขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง ร้อยละ 10.9 เป็นปัญหาเรื่องตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่นๆ มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในพัทยาพบว่า พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 26.4 พึงพอใจมาก ร้อยละ 40.0 และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 33.6 และ ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางมาพัทยา/การเดินทางภายในพัทยา พบว่า พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 20.9 พึงพอใจมาก ร้อยละ 46.4 และ พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 32.7

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการและสภาพปัญหาการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลและผลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบปัญหาคุณภาพการบริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเมืองพัทยา ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางไม่ชัดเจน ตารางการเดินทางของรถประจำทางไม่แน่นอน ขาดความเชื่อมโยงของรูปแบบการขนส่ง รวมไปถึงปัญหาหลักๆ คือ เรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และราคาไม่มีมาตรฐาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในเมืองพัทยา โดยจากแบบสอบถามจะพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความถึงพอกับสิ่งอำนวยความสะดวกหรือระบบโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางภายในเมืองพัทยาอยู่ในระดับปานกลาง จากปัญหาสามารถสรุปปัญหาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 แนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยว

จากปัญหาหลักของการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ เรื่องการค้นหาเส้นทางในการเดินทางซึ่งมักจะเกิดปัญหาการหลงทางกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกทั้งเมื่อไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ พ่อค้าแม่ค้าเอาเปรียบเพิ่มราคาขายให้กับชาวต่างชาติ ดังนั้นหาก

หาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และ ยังส่งเสริมการท่องเที่ยว และระบบขนส่งสาธารณะไทยให้พัฒนาได้นั้นสามารถนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์โดยใช้เทคโนโลยี Web Application สำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทาง ซึ่งระบบ Web Application ก็จะมีฟังก์ชันในการให้บริการดังนี้

1. แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งฟังก์ชันนี้จะทำการค้นหาตำแหน่งปัจจุบัน โดยการดึงข้อมูลจาก GPS Service บนอุปกรณ์มือถือเครื่องนั้นแล้วหาสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง หรือค้นหาจากคำค้นหาของผู้ใช้งานได้เช่นกัน

2. ระบบนำทาง เมื่อนักท่องเที่ยวเลือกสถานที่ที่ต้องการจะไปแล้ว ระบบก็จะทำการค้นหารูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมที่สุดให้ก่อน จากนั้นผู้ใช้งานอาจตั้งค่าอื่นๆเพิ่มเติมได้ เช่น หากระบบแนะนำเป็นการเดินทางโดยรถยนต์ แต่นักท่องเที่ยวต้องการที่จะเดินเท้า หรือปั่นจักรยาน ระบบก็จะทำการปรับเปลี่ยนเส้นทางใหม่ให้เข้ากับความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. การขอความช่วยเหลือ หากนักท่องเที่ยวประสบปัญหาหลงทางหรือต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนหรือประสบอุบัติเหตุ สามารถกดปุ่ม SOS ภายใน Application ได้โดยมีเงื่อนไขในการใช้งานฟังก์ชันนี้คือนักท่องเที่ยวจะต้องทำการลงทะเบียนไว้กับตำรวจท่องเที่ยวก่อนเพื่อนำรหัสยืนยันตัวตนมากรอกในระบบเพื่อป้องกันการแจ้งเหตุหลอกลวง

4. การประเมินราคาสินค้า ใช้สำหรับช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบราคากลางของสินค้าประเภทนั้นๆ ซึ่งอาจเป็นต้นเหตุของการถูกโกงราคา โดยระบบจะทำการเปิดกล้องขึ้นมาแล้วใช้เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) ในการประมวลผลสินค้า แล้วจึงทำการเปรียบเทียบราคาสินค้ากับระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากนั้นจึงแสดงผลราคากลางของสินค้าประเภทนั้นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

5. การร้องเรียนคปภ. เป็นช่องทางเพื่อใช้ในการแจ้งข้อร้องเรียนระหว่างนักท่องเที่ยวและศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค เพราะส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวที่ถูกเอาเปรียบจะไม่รู้หน่วยงานที่สามารถรับข้อร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวได้

6. e-Walletของภาครัฐ เพื่อใช้ซื้อขายสินค้าร่วมกับพร้อมเพย์ เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะใช้บัตรเครดิต เงินสกุลต่างชาติ หรืออาจเป็นธนบัตรประเภท 1,000 บาท ซึ่งอาจทำให้ร้านค้ารายย่อยไม่มีเงินทอน แต่ในปัจจุบันร้านค้าส่วนใหญ่ก็มักจะรองรับการชำระเงินออนไลน์ เช่น การรับเงินผ่าน iBankingหรือพร้อมเพย์ เป็นการจ่ายเงินที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้พบว่าแนวคิดและวรรณกรรมต่างๆ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 - 2564) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง

ของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยุทธศาสตร์ตาม แผนนโยบายขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยว แผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 - 2561) และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น สามารถสรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้ จากแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 ได้มีการวางกรอบพัฒนาชาติในด้านต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าใน ทุก ๆ ด้านตามนโยบายชาติสร้างให้มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน น้อมนำตามแนวทางเศรษฐกิจ พอเพียง รวมทั้งด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เชื่อมต่อกับ นานาชาติ โดยมีการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการ ขนส่งและเชื่อมโยงไปยังนานาประเทศ เช่น โครงการรถไฟรางคู่ ที่มีต้นทุนในการขนส่งที่ต่ำ โดยดำเนินการครอบคลุมไปทั่วประเทศ รวมถึงเขตเศรษฐกิจพิเศษ ที่รัฐบาลได้ดำเนินการส่งเสริม เพื่อให้เป็นพื้นที่ที่มีการส่งเสริมในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ (Digital Economy Promotion) นั่นคือ ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้มีศักยภาพมากขึ้นโดยเฉพาะกับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่ ที่เรียกว่า S-Curve ซึ่งเป็น กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญด้านนวัตกรรมเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศไทยในอนาคต และหนึ่งในอุตสาหกรรมนั้นคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and Wellness Tourism) ดังนั้นการก่อสร้างพื้นฐาน และระบบโลจิสติกส์ เชื่อมต่อไปยังที่ต่างๆ เป็นการส่งเสริมโครงข่ายเชื่อมโยงภายในประเทศกับ ต่างประเทศ มีการสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ตามแนวระเบียงเศรษฐกิจต่าง ๆ พัฒนาระบบการบริหาร จัดการและการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการสร้างความ เป็นธรรมการเข้าถึงบริการพื้นฐานและการคุ้มครองผู้บริโภคการพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องเพื่อสร้าง โอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ และการพัฒนาผู้ประกอบการสาขาโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้มีศักยภาพเพื่อขยายการทำธุรกิจในต่างประเทศได้ อีกทั้งมีการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อสร้างโอกาสในการขยายตลาดนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและ ชาวต่างประเทศ และสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจท่องเที่ยวโดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การคมนาคมขนส่ง และปัจจัยพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว การสร้าง โครงข่ายเส้นทางคมนาคมและระบบเชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านและ ในภูมิภาคและการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคม และระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ ได้สำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวหลักในการศึกษาครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้คัดเลือกเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาศึกษาและปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จึงควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างไปยังระดับจังหวัด หรือประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยวและผลของการสำรวจที่แม่นยำยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษานี้ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ทำการสำรวจและสรุปผลในบทที่ 4 ควรมีการสำรวจพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว หรือปัจจัยภายในอื่น ๆ นอกเหนือจากผลการสำรวจข้างต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ในการวิจัยครั้งต่อไปควรพัฒนา สังเคราะห์กรอบแนวคิดการศึกษาคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำเทคโนโลยีมาต่อยอดนักการตลาดในองค์กรที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่ต้องการศึกษาต่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ข้อเสนอแนะแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบขนส่งสาธารณะการท่องเที่ยว

ตัวอย่างแอปพลิเคชันที่ดี

ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นแอปพลิเคชันสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศต่างๆ เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือ พัฒนาต่อยอดจาก Web Application ที่นำเสนอไว้ในบทที่ 4 ในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในการนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการยกตัวอย่างแอปพลิเคชันที่มีอยู่ในปัจจุบันสำหรับการวางแผนการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ประเทศญี่ปุ่น ประเทศจีน ประเทศอังกฤษ และประเทศไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประเทศญี่ปุ่น

แอปพลิเคชัน TABIMORI

แผนภาพที่ 5-1 แอปพลิเคชัน TABIMORI



แอปพลิเคชันสำหรับการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวในญี่ปุ่น ข้อมูลของแอปพลิเคชันนี้ประกอบด้วย การค้นหาเส้นทาง การแปลภาษา แปลงค่าเงินเยน อัตราแลกเปลี่ยนเงิน และสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม ข้อดีของแอปพลิเคชันนี้คือสามารถเช็คสภาพอากาศแบบเรียลไทม์ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถคาดการณ์สภาพอากาศได้อย่างแม่นยำ

แอปพลิเคชันJapan Transit Planner

แผนภาพที่ 5-2 แอปพลิเคชัน Japan Transit Planner

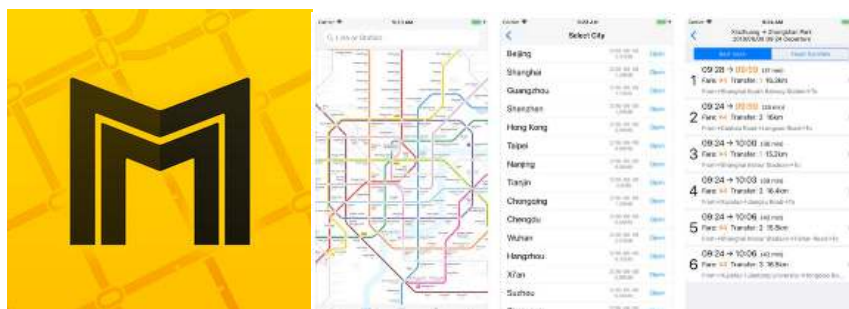


แอปพลิเคชันสำหรับค้นหาเส้นทางหรือวิธีเดินทางโดยรถไฟหรือเครื่องบินในประเทศญี่ปุ่น สามารถตรวจสอบเส้นทางค่าโดยสาร และเวลาที่ต้องการเดินทาง นอกจากนี้ยังสามารถคำนวณเวลาที่ต้องใช้เดินทางได้อย่างแม่นยำ

2. ประเทศจีน

แอปพลิเคชันMetro China Subway

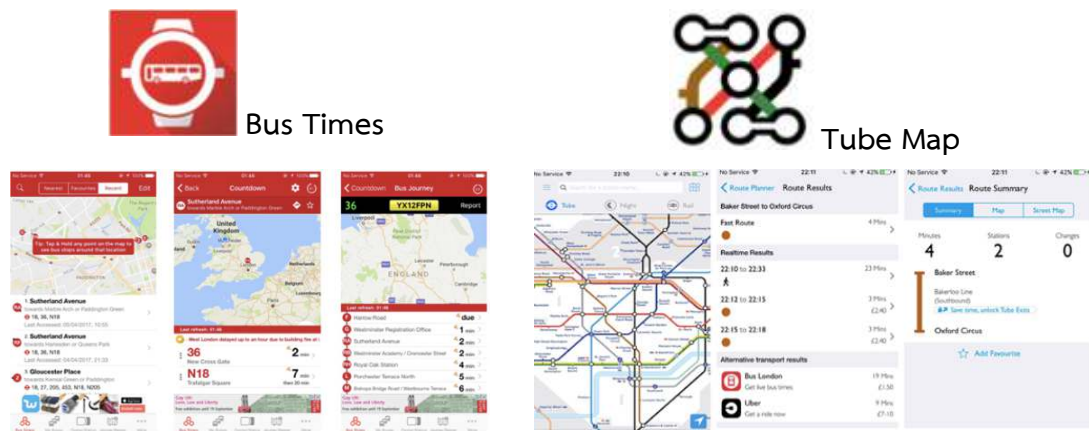
แผนภาพที่ 5-3 แอปพลิเคชันMetro China Subway



แอปพลิเคชันสำหรับค้นหาเส้นทางรถไฟฟ้่าใต้ดินที่ให้บริการของประเทศจีน นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลหลักของแอปพลิเคชันนี้ได้ โดยข้อมูล ประกอบด้วย เส้นทาง การเดินรถไฟฟ้่า ระยะเวลา ระยะทาง รวมทั้งค่าบริการของแต่ละสถานี ข้อดีของแอปพลิเคชันนี้คือ เป็นภาษาอังกฤษ และมีเส้นทางรถไฟฟ้่าใต้ดินที่ครอบคลุมเส้นทางหลักๆ ของประเทศจีน เช่น Beijing, Shanghai, Guangzhou, Shenzhen, Kaohsiung, Nanjing, Chongqing เป็นต้น

3. ประเทศอังกฤษ

แผนภาพที่ 5-4 แอปพลิเคชัน Bus Times และ Tube Map

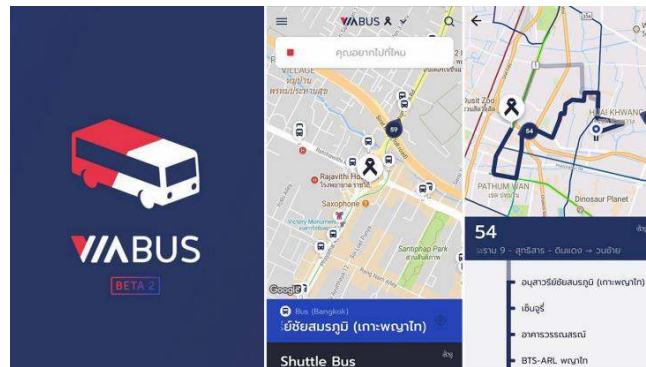


แอปพลิเคชันทั้ง 2 ตัวนี้ เป็นคู่มือสำหรับวางแผนการเดินทางรถบัส และรถไฟใต้ดิน ของประเทศอังกฤษ รวมทั้งตารางการเดินรถ เส้นทาง การคำนวณระยะเวลาในการเดินทาง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถวางแผนการเดินทางได้โดยสะดวก และยังง่ายต่อการใช้งาน ข้อดีของแอปพลิเคชันไม่ต้องมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานแอปพลิเคชันนี้ได้ รวมทั้งสามารถเลือกเส้นทางที่เดินทางได้รวดเร็วที่สุดแสดงผลเป็นลำดับแรก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกเส้นทางที่เหมาะสมในการเดินทางได้

4. ประเทศไทย

แอปพลิเคชัน VIABUS

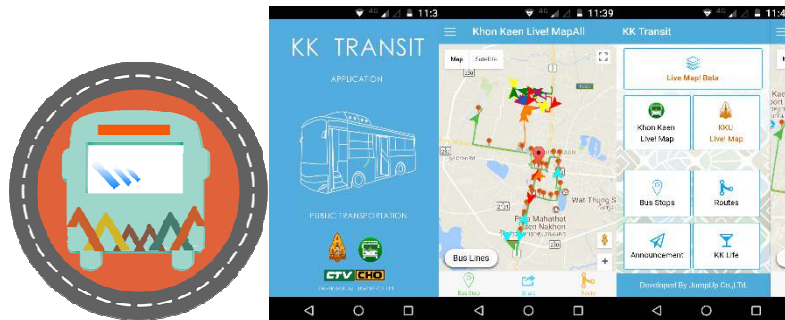
แผนภาพที่ 5-5 แอปพลิเคชัน VIABUS



แอปพลิเคชันสำหรับติดตามและนำทางรถโดยสารประจำทาง ภายในกรุงเทพ และ ปริมณฑล รวมถึงพื้นที่ต่างๆในประเทศไทย สามารถติดตามตำแหน่งรถแบบเรียลไทม์ ค้นหาป้ายและเส้นทางการเดินทางข้อมูลสายและเส้นทางรถโดยสารระบุสภาพการจราจรและรองรับการเดินทางการขนส่งหลากหลายรูปแบบเช่นรถเมล์(ขสมก.) รถร่วม BTS MRT สองแถว และเรือเป็นต้น

แอปพลิเคชัน KK Transit

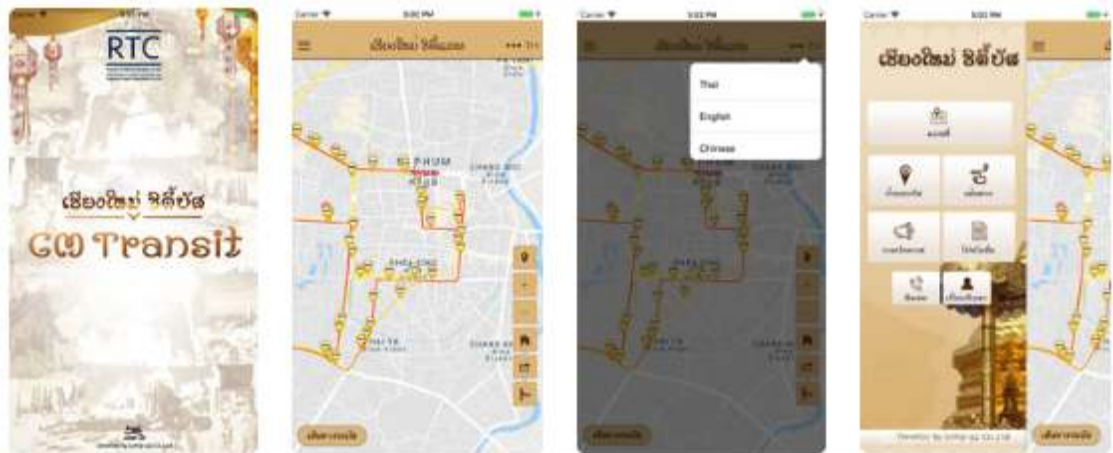
แผนภาพที่ 5-6 แอปพลิเคชัน KK Transit



แอปพลิเคชันของจังหวัดขอนแก่นสำหรับขอนแก่นซีทีบีเอส สามารถค้นหา รายละเอียดรถบัสที่วิ่งผ่านจุดจอดต่างๆสามารถตรวจสอบสถานะการวิ่งของรถบัสแต่ละคันได้ทันทีแบบเรียลไทม์ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสามารถส่งข้อเสนอแนะ คำแนะนำและให้คะแนนผ่านแอปพลิเคชันได้รับข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน อีกทั้งยังสามารถค้นหาจุดจอดขึ้น-ลงได้ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบชื่อพนักงานขับรถ และความเร็วของรถที่กำลังวิ่งได้อีกด้วย

แอปพลิเคชัน CM Transit

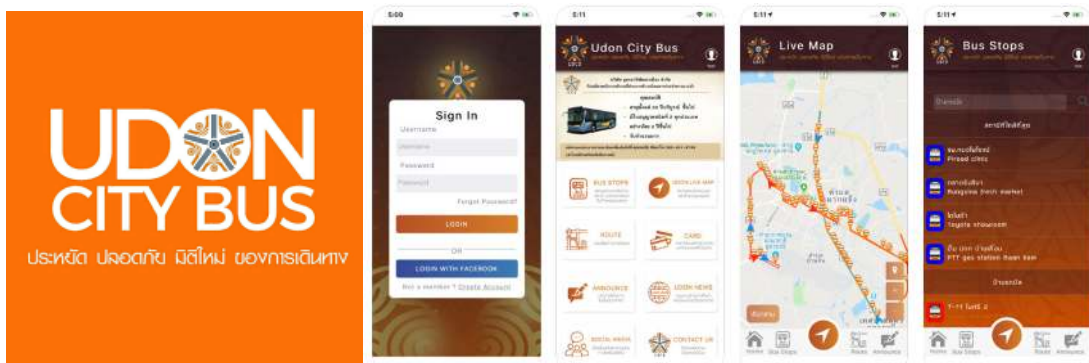
แผนภาพที่ 5-7 แอปพลิเคชัน CM Transit



แอปพลิเคชันสำหรับค้นหาเส้นทางรถบัสที่ให้บริการของจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลหลักของแอปพลิเคชันนี้ได้ โดยข้อมูลประกอบด้วยรายละเอียดของรถบัสที่วิ่งผ่านจุดต่างๆ ตรวจสอบสถานะปัจจุบันของการวิ่งของรถบัสแต่ละคัน ข้อดีของแอปพลิเคชัน คือสามารถตรวจสอบพิกัดของรถได้ทันที ข้อเสียของแอปพลิเคชัน คือ ใช้งานยากข้อมูลรถบัสบางส่วนไม่มีการแสดงผล

แอปพลิเคชัน UDON CITYBUS

แผนภาพที่ 5-8 แอปพลิเคชัน UDON CITYBUS



แอปพลิเคชันของจังหวัดอุดรธานี สำหรับติดตามรถโดยสาร Udon City Bus สามารถตรวจสอบเวลาที่รถจะมาถึง ณ จุดจอด ตรวจสอบสถานะรถโดยสาร ข่าวสารต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันUdon City Bus

แอปพลิเคชัน SBT

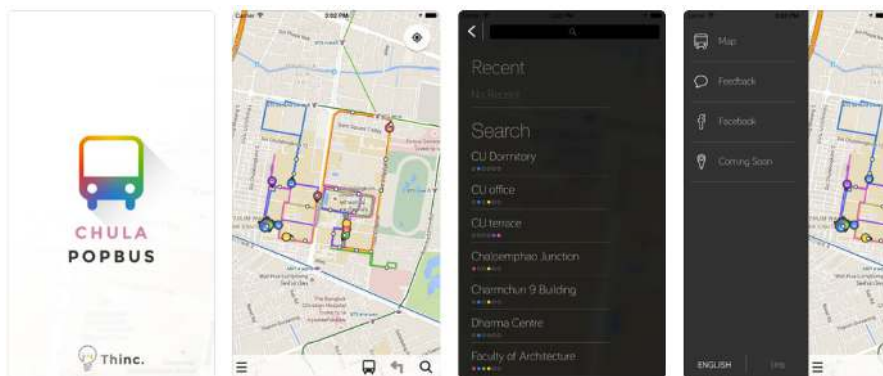
แผนภาพที่ 5-9 แอปพลิเคชัน SBT



แอปพลิเคชันของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ที่สามารถใช้ได้ ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับใช้ในการ ค้นหาตารางเที่ยวรถโดยสารประจำทางค้นหาตำแหน่งรถโดยสารประจำทางแจ้งเหตุร้ายเหตุด่วน ในขณะที่เดินทางประเมินความพึงพอใจในการเดินทางร้องเรียนการใช้บริการโดยสารประกาศข่าวสาร การท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

แอปพลิเคชัน SBT CU POP BUS

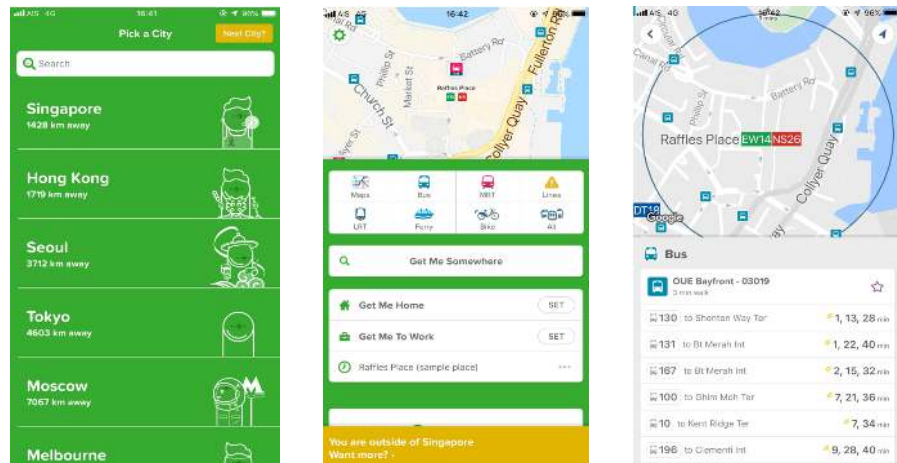
แผนภาพที่ 5-9 แอปพลิเคชัน CU POP BUS



แอปพลิเคชัน สำหรับใช้ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้สำหรับค้นหาเส้นทางเดินรถ โดยสารภายในจุฬาฯ ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีของการขนส่งสาธารณะในมหาวิทยาลัย

แอปพลิเคชัน Citymapper

แผนภาพที่ 5-10 แอปพลิเคชัน Citymapper



Citymapper เป็นแอปพลิเคชันการขนส่งสาธารณะและบริการแผนที่ รวมข้อมูลสำหรับทุกรูปแบบการขนส่งในเมืองจากการเดินและการขี่จักรยานไปจนถึงการเดินทางโดยเน้นระบบขนส่งสาธารณะซึ่งถือเป็นตัวอย่างที่ดีของการจัดทำแอปพลิเคชัน

สรุป

จากตัวอย่างที่กล่าวถึงในหัวข้อ 5.4 จึงกล่าวได้ว่า ปัจจุบันในทุกๆ ประเทศ มีการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ โดยการนำข้อมูลด้านต่างๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว การวางแผนการเดินทาง เส้นทาง ระยะเวลา ค่าบริการในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ บนแอปพลิเคชันผ่านมือถือในระบบต่างๆ ข้อดีในการให้ข้อมูลบนแอปพลิเคชันเป็นการให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการวางแผนการเดินทาง ค่าบริการ รวมถึงข่าวสารข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย และยังเป็นช่องทางทางการตลาดอย่างดีในการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ของประเทศไทยสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรองรับกับการใช้งานในการค้นหาเส้นทางท่องเที่ยว ตารางเวลาเดินทาง และราคารัสนั้น ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันควรศึกษาถึงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา รวมถึงรถสองแถวที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ผู้ประกอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะต้องติดตั้งระบบ GPS เพื่อเป็นการตรวจสอบการเดินทางของรถสองแถว และเป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารที่อาจจะเกิดอุบัติเหตุหรือความไม่ปลอดภัยขึ้นหรือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในทุกจุดที่สำคัญเพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ เป็นต้นทั้งนี้การใช้ระบบ GPS จะทำให้สามารถเชื่อมโยงระบบขนส่งสาธารณะในโหมดต่างๆ เชื่อมโยงเข้าด้วยกันได้ เพราะจะสามารถตรวจสอบ(Tracking)ตำแหน่ง และระยะเวลาของพาหนะแต่ละคันหรือลำได้

อย่างไรก็ตามการพัฒนาแอปพลิเคชัน ควรเล็งเห็นถึงส่วนประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากระบบขนส่งสาธารณะ แอปพลิเคชันควรมีข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม แหล่งท่องเที่ยว สนามกีฬา และสนามกอล์ฟ เพิ่มเข้าไปด้วยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ แอปพลิเคชัน ทั้งนี้ควรเพิ่มเมนูภาษาหลักๆ ที่ใช้ เช่น จีน รัสเซีย และ ญี่ปุ่น เป็นต้น มากไปกว่านั้น การพัฒนาแอปพลิเคชันทางหน่วยงานหลักที่จะทำการพัฒนาควรทำความร่วมมือกับทางผู้ผลิตหรือผู้พัฒนาแอปพลิเคชันที่ดีที่มีให้บริการและมีชื่อเสียงในตลาดอยู่แล้วยกตัวอย่างเช่น Citymapper ที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ซึ่งจะสามารถลดความเสี่ยงที่การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

แม้ว่าพืชมจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี ภาคธุรกิจท่องเที่ยวของพืชมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีผู้ประกอบการเข้ามาสู่ภาคธุรกิจท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จนอาจลืมนึกถึงเรื่องภาพลักษณ์ของเมืองและประเทศ จึงก่อให้เกิดปัญหาการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวด้วยการหลอกลวงราคา โกงราคาหรือ ราคาค่าโดยสาร/บริการ ไม่มีมาตรฐาน เรียกเก็บตามความพอใจของผู้ประกอบการ ตลอดจนความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังนั้นหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมท่องเที่ยว สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ตำรวจท่องเที่ยว ตลอดจนไปจนถึงส่วนงานราชการท้องถิ่นของเมืองพืชม หรือ จังหวัดชลบุรี ควรประสานและทำความร่วมมือเพื่อออกกฎหมาย ข้อบังคับ หรือ ระเบียบต่างๆ เพื่อมาใช้เป็นแนวปฏิบัติกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว หากพบผู้กระทำความผิดจะต้องมีการจับกุมหรือดำเนินคดีอย่างเด็ดขาด รวมถึงการลงพื้นที่ตรวจสอบและดูแลการให้บริการรถโดยสารประจำทางหรือรถโดยสารสาธารณะในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และควรมีศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคหรือพัฒนาต่อยอดจากแอปพลิเคชันในการร้องเรียนได้ด้วย

นอกจากเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันแล้ว การเชื่อมโยงเส้นทางการเดินทางคมนาคมขนส่ง เพื่อส่งเสริมและรองรับการท่องเที่ยวนั้นก็ถือเป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน ตามแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งของไทย (พ.ศ. 2558-2565) ที่มุ่งพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทุกโครงข่าย ทั้งทางถนน ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ ให้เชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียว (Seamless Mobility) รวมถึงการศึกษาและการพัฒนาพื้นที่โดยรอบสถานีขนส่งมวลชน (TOD : Transit Oriented Development) จึงเป็นหัวใจสำคัญในการชี้้นำการพัฒนาเมือง ชุมชน และสภาพแวดล้อม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกระตุ้นการขยายตัวทางเศรษฐกิจ กระจายความเจริญไปยังภูมิภาคตามแนวสายทาง ตลอดจนเอื้อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่พาณิชยกรรม แหล่งงาน แหล่งที่พักอาศัย และกิจกรรมการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างเหมาะสม สร้างมูลค่าเพิ่มในการพัฒนาพื้นที่

ในองค์ประกอบของการท่องเที่ยวนั้น ประกอบด้วย นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านค้า ไกด์ ผู้ประกอบการขนส่ง เช่น บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) สายการบิน สายเดินเรือ โครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง Node เช่น ถนน

ทางรถไฟ ท่าเรือ ท่าอากาศยาน สถานีขนส่ง เชื่อมโยงไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องดังแสดงในตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว

รูปแบบการเดินทาง ท่องเที่ยว	ลักษณะทั่วไป	โครงสร้างพื้นฐาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง
การเดินทางด้วยตนเอง - การใช้รถส่วนบุคคล (รถยนต์/ รถจักรยานยนต์)	Door-to-Door เดินทางถึงแหล่ง ท่องเที่ยวด้วยตนเอง ยกเว้นการ ท่องเที่ยวตามเกาะ หรือพื้นที่เฉพาะที่ ต้องใช้การเดินทางเฉพาะ)	ถนน
การเดินทางโดยระบบขนส่ง สาธารณะ - การใช้รถโดยสารประจำทาง	เดินทางถึงสถานีขนส่ง หรือจุดจอด ต้องใช้บริการรถสาธารณะ/รถเช่า/ บริการของที่พักเพื่อเดินทางต่อ	ถนน สถานีขนส่ง ผู้ให้บริการสาธารณะ
-การใช้รถโดยสารประจำ ทาง	เดินทางถึงท่าอากาศยาน ต้องใช้ บริการรถสาธารณะ/รถเช่า/บริการ ของที่พักเพื่อเดินทางต่อ	ท่าอากาศยาน สายการบิน การเชื่อมต่อ (เช่น ถนน รถไฟฟ้า บริการรถเช่า แท็กซี่)
- การเดินทางทางน้ำ/ ชายฝั่ง	เดินทางถึงท่าเรือ ต้องใช้บริการรถ สาธารณะ/รถเช่า/บริการของที่พัก เพื่อเดินทางต่อ	ท่าเรือ ผู้ให้บริการเรือนำเที่ยว การเชื่อมต่อพื้นที่ (ถนน บริการรถเช่า แท็กซี่)

ที่มา : สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

จากตารางที่ 5-1 จะเห็นได้ถึงการเดินทางและการเชื่อมโยงการขนส่ง ดังนั้นเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งและการเดินทางท่องเที่ยว ทางหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้เชื่อมโยงกับระบบขนส่งหลัก เช่น รถ City Bus รถ Hop On Hop Off เพื่อเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวแบบไร้รอยต่อ (Seamless Operation) แต่ทั้งนี้การเชื่อมโยงการเดินทางและการขนส่งนั้นจำเป็นต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเพื่อรองรับการเติบโตของเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และรองรับการเป็น EEC โครงการลงทุนสำคัญโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ สนามบินอู่ตะเภา ท่าเรือแหลมฉบัง เฟส 3 ท่าเรือพาณิชย์สัตหีบ เพื่อเป็นเส้นทาง Ferry เชื่อมโยงการท่องเที่ยวสองฝั่งอ่าวไทย รถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน (ดอนเมือง - สุวรรณภูมิ - อู่ตะเภา) และทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นต้น

บรรณานุกรม

รายงานวิจัย เอกสารวิจัย

แก้วตา โรหิตร์ตันนะ, รองศาสตราจารย์ และคณะ. “การศึกษาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย”. รายงานวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัยแห่งชาติ, 2556.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, รองศาสตราจารย์. “บทบาทของโลจิสติกส์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่เกาะล้านอย่างยั่งยืน”. รายงานวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัยแห่งชาติ, 2551.

นครินทร์ สัทธรรมนวงศ์ และคณะ. “การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย”. รายงานวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัยแห่งชาติ, 2556.

แสงแข บุญศิริ และคณะ. “การเสริมสร้างศักยภาพด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวของคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยว 5 เขตของไทย”. รายงานวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัยแห่งชาติ, 2561.

บรรยาย สัมมนา

ชัยวัฒน์ ทองคำคูณ. “การเชื่อมโยงเส้นทางการเดินทางคมนาคมเพื่อรองรับการส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ EEC”. การสัมมนารับฟังความคิดเห็น. กุมภาพันธ์ 2561.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง “สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2562”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=521&filename=index, 2562.

การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง “ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย 2558-2560”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114, 2562.

การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง “รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=397, 2562.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน “ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.nesdb.go.th/download/>

document/ร่างยุทธศาสตร์ชาติ%20ระยะ%2020%20ปี%20(พ.ศ.2560%20-%202579).pdf, 2562.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,สำนักงาน“แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422, 2562.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,สำนักงาน “แผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ.2560 – 2564)”.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6381., 2562.

มารยาท โยทองยศ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปราณี สวัสดิ์สรพรพ์. “การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่องานวิจัย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>, 2562.

Pattaya City Information Center, “ระบบขนส่งสาธารณะ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://info.pattaya.go.th>, 2562.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ : นายชเนศ ศุภรสถ์สร้างสี

วัน เดือน ปีเกิด: 19 พฤษภาคม พ.ศ.2511

การศึกษา : มัธยมศึกษาตอนปลาย แผนกวิทย์ - คณิตฯ จากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
 : ปริญญาตรีรัฐศาสตร์บัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสอง (บริหารรัฐกิจ)
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 : ปริญญาโท Master of Business Administration (Finance) California State
 Polytechnic University, Pomona, USA
 : หลักสูตรอบรมระยะสั้น “Advanced Retail Management” (ARM 4)
 : หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 1
 Tourism Management Program for Executive (TME 1)
 : หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่น 11
 Top Executive Program in Commerce and Trade (TEPCoT 11)

ประวัติการทำงานโดยย่อ

: เลขาธิการสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
 : อุปนายกสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
 : นายกสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
 : กรรมการ กต.ตร. สภ.เมืองพัทยา
 : กรรมการ กต.ตร. จังหวัดชลบุรี
 : กรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (วาระที่ 1 - 2)
 : กรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (วาระที่ 3-4)
 : รักษาการประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาคตะวันออก
 : รองประธานสมาพันธ์ธุรกิจท่องเที่ยวส่วนภูมิภาคแห่งประเทศไทย
 : รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านแผนงานและ
 งบประมาณ

ตำแหน่งปัจจุบัน

- : กรรมการผู้จัดการกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นโซ่ พัทยา
- : สมาชิกสภาเมืองพัทยา (แต่งตั้ง)
- : โฆษกสภาเมืองพัทยา
- : ประธานกรรมการกิจการสภา เมืองพัทยา
- : ประธานที่ปรึกษาสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
- : รักษาการประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี
- : ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลุ่มภาคตะวันออก 1 (ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา)
- : คณะทำงานประสานการลงทุนในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ
- : รองประธาน กต.ตร. สภ.บางละมุง

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

เรื่อง การบูรณาการระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ในเมืองท่องเที่ยวหลัก

ผู้วิจัย นายธเนศ ศุภรสิทธิ์สร้างสี หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 61

ตำแหน่ง กรรมการบริหาร บริษัท ชันโซนี่พีซีเอสอาร์ท จำกัด

ประเทศไทยเป็นประเทศที่พึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปีหลังๆ ยกตัวอย่างเช่น ปี 2560 องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO (UN World Tourism Organization) รายงานสถิติเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว 10 อันดับโลก พบว่าประเทศไทยติดอันดับ 10 ของโลก UNWTO ระบุว่าในเชิงจำนวนนักท่องเที่ยว ประเทศที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก คือ ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา และสเปน ครองอันดับ 1 และอันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 ตามลำดับมานานกว่า 10 ปี ถัดมาคือจีน เป็นอันดับที่ 4 และอันดับที่ 5 คืออิตาลี ส่วนอันดับ 6 ถึง 9 เป็นของ ตุรกี เยอรมนี สหราชอาณาจักร และเม็กซิโก ตามลำดับ สำหรับประเทศไทยล่าสุดสามารถไต่อันดับขึ้นมาอย่างต่อเนื่องจนล่าสุดขึ้นมาอยู่ที่อันดับที่ 10 ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวรวม 32.6 ล้านคน/ปี

ประเทศไทยมีปัญหาในเรื่องการคมนาคมขนส่งนักท่องเที่ยวมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศ หรือในระดับท้องถิ่น รวมถึงการเชื่อมโยงการขนส่งนักท่องเที่ยวระหว่างภาคระหว่างจังหวัด หรือแม้แต่ภายในจังหวัดเอง กล่าวคือ ยังไม่มีระบบขนส่งสาธารณะที่ดีและได้มาตรฐานสากล เช่น รถไฟฟ้าความเร็วสูง ยังคงต้องใช้รถโดยสารประจำทาง รถตู้ หรือ รถแท็กซี่ โดยมักพบปัญหาเรื่องความปลอดภัยในแง่คุณภาพของบุคคลากรที่เป็นคนขับ กับเรื่องมาตรฐานของรถที่ไม่มีการซ่อมบำรุง หรือการใช้รถเก่า จนอาจทำให้เกิดอันตรายได้ ส่วนในระดับพื้นที่ ยกตัวอย่างเช่น เมืองพัทยา ซึ่งจะใช้เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ มีรูปแบบการขนส่งคมนาคมที่หลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสองแถว รถแท็กซี่ รถรับจ้างตามโรงแรม รถตู้ รถบัสทั้งประจำทางและไม่ประจำทาง และอาจจะต้องรวมไปถึงรถแท็กซี่ในรูปแบบใหม่ที่ไม่ได้จดทะเบียน เป็นแท็กซี่ที่นำรถส่วนบุคคลมาวิ่งรับลูกค้าในเวลาว่างเพื่อหารายได้พิเศษด้วยโดยใช้เทคโนโลยีมาใช้ โดยผู้ใช้บริการเรียกรถผ่าน applications เช่น Grab เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี เรือประเภทต่าง ๆ ที่ขนส่งคนทางทะเลอีกด้วย ซึ่งหากเป็นนักท่องเที่ยวที่ซื้อแพคเกจทัวร์มา ก็จะไม่พบปัญหาในการเดินทาง เนื่องจากทางบริษัทนำเที่ยวจะอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งหมด อย่างไรก็ตามแนวโน้มในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวที่เดินทางเอง หรือที่เราเรียกว่า FIT (Free Independent Travelers) มีอัตรา

การเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบต่างๆ เหล่านี้ด้วยตนเอง แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการจัดระเบียบข้อมูลเรื่องการขนส่งสาธารณะเหล่านี้ให้มาอยู่ด้วยกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมกับงบประมาณ สามารถเชื่อมโยงการเดินทางที่อาจจะต้องใช้รูปแบบการเดินทางที่แตกต่างกันจากจุดหมายหนึ่งไปยังอีกจุดหมายหนึ่งได้อย่างสะดวกสบาย ตลอดจนสามารถใช้ระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสามารถทำเป็น Platforms หรือ Applications ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือมือถือได้ ก็จะช่วยสะดวกสบายเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ หรือ โทรศัพท์มือถือ หรือ Tablets ในการทำธุรกรรมต่างๆ

การจัดการบูรณาการโลจิสติกส์ที่ดีจะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวก สามารถไปเที่ยวได้หลากหลายสถานที่มากขึ้นเพราะสามารถบริหารจัดการเรื่องเวลาได้ดีขึ้น ถ้าหากเราสามารถอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและเชื่อมโยงการเดินทางหลากหลายรูปแบบให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ก็จะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมืองพัทยาซึ่งเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ มีความสะดวก สบาย ประหยัด ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพดีขึ้น ก็จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่จะเดินทางกลับมาซ้ำอีก (Repeated Tourists) และ/หรือมีการบอกต่อ (Words of mouth) ซึ่งก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นได้ รวมทั้งเป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ไปจนถึงระดับจังหวัด และในที่สุดเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ให้สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

โครงการวิจัยการบูรณาการระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) ในเมืองท่องเที่ยวหลักนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะรวมทั้งสภาพปัญหาการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศว่า เหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่สามารถเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก หรือไม่สามารัรับทราบข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอยู่ได้อย่างเพียงพอ หรือมีปัญหาอื่นใดอีกที่ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก สบาย ปลอดภัย ในการเดินทาง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาหาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี รวมถึงการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาและปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

ขอบเขตของการวิจัย

1. วิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทาง และจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา
2. ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในเมืองพัทยาในรูปแบบต่าง ๆ
3. สืบค้นข้อมูลเฉพาะในส่วนของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยาด้วยตนเอง
4. ทำการศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
5. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และแนวทางรวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษารูปแบบการเดินทางและเส้นทางเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ต่าง ๆ ในเมืองพัทยา ผู้วิจัยจะทำการศึกษา สืบค้น และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกในการเดินทางเชื่อมต่อกับกรุงเทพมหานครไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยาที่เป็นที่นิยมสูงสุดจำนวน 3 แห่ง โดยการทบทวนจากข้อมูลล่าสุด และสามารถที่จะเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะประจำทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง
2. เก็บแบบสอบถามทัศนคติของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและผู้ให้บริการในด้านคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรูปแบบการเดินทางต่าง ๆ

3. ตรวจสอบปัญหาของคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในเมืองพัทยาในรูปแบบต่าง ๆ โดยศึกษาต่อจากการเก็บแบบสอบถามข้างต้น เช่น รูปแบบการขนส่งที่นักท่องเที่ยวใช้บริการน้อยที่สุด หรือ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือรูปแบบการให้บริการที่นักท่องเที่ยวนิยมมากที่สุดแต่ยังพบปัญหาในการใช้บริการ

4. จัดทำข้อมูลคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลคุณภาพบริการระบบขนส่งสาธารณะมาสรุปเป็นข้อมูลทางเลือกหลักในการเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเมืองพัทยา ดังรายละเอียด เช่น รูปแบบในการเดินทาง ความสะดวกในการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อค่าโดยสารและการเดินทาง ความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลของการใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทาง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์เทคโนโลยีรวมถึงการส่งมอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการต่อไป

5. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และแนวทางรวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า พฤติกรรมและแนวโน้มการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการใช้ระบบโลจิสติกส์นั้นจะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนเป็นอันดับหนึ่ง โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบขนส่งสาธารณะที่มีอยู่ในพื้นที่

2. ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวนั้นจะเป็นเรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร การให้ข้อมูลตารางเวลาการเดินทางที่ไม่แน่นอน การขาดความเชื่อมโยงของการเดินทางทำให้ต้องต่อรถหลายครั้ง และปัญหาใหญ่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะนั้นคือเรื่องของการหลอกลวงและการโกงราคาค่าโดยสาร

3. ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าปัญหาหลักของการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ เรื่องการค้นหาเส้นทางในการเดินทางซึ่งมักเกิดปัญหาการหลงทางของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกทั้งเมื่อไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ พ่อค้าแม่ค้าเอาเปรียบเพิ่มราคาค่าโดยสารกับชาวต่างประเทศ ดังนั้นหากหาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และยังเป็นส่งเสริมการท่องเที่ยวและระบบโลจิสติกส์เพื่อ

การท่องเที่ยวของไทยให้พัฒนาได้ โดยนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์ โดยใช้เทคโนโลยี Web Applications สำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและวิธีการในการเดินทางเชื่อมโยงด้วยวิธีการเดินทางที่หลากหลายจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ให้ได้ตามราคาและระยะเวลามาตรฐาน เป็นธรรมที่นักท่องเที่ยวต้องการ

ข้อเสนอแนะการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ได้สำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวหลัก ในการศึกษาครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้คัดเลือกเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในลำดับถัดไปจึงควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างไปยังระดับจังหวัด หรือประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยวและผลของการสำรวจที่แม่นยำยิ่งขึ้นในระดับประเทศ

2. ในการศึกษานี้ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ทำการสำรวจ ดังนั้นควรมีการสำรวจพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว หรือปัจจัยภายในอื่น ๆ นอกเหนือจากผลการสำรวจในบทที่ 4

3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ในการวิจัยครั้งต่อไปควรพัฒนา สังเคราะห์กรอบแนวคิดการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำเทคโนโลยีมาต่อยอดสำหรับนักการตลาดในองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่ต้องการศึกษาต่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

4. ปัญหาที่พบจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ระบบขนส่งสาธารณะหลายรูปแบบไม่ได้มีการใช้งานตามรูปแบบที่ควรจะเป็น เช่น รถสองแถวประจำทางไม่ได้วิ่งตามเส้นทางที่ได้รับสัมปทาน ทำให้มีรูปแบบการให้บริการทับซ้อนกับรถสาธารณะอื่นๆ เช่น รถแท็กซี่ เป็นต้น อีกทั้งไม่ได้มีการติดอุปกรณ์ GPS ทำให้อาจจะมีปัญหาในแง่ความปลอดภัย ไม่สามารถ tracking ได้ว่านักท่องเที่ยวเดินทางไป ณ ที่ไหน เดินทางถึงจุดไหนแล้ว และเมื่อไม่มีเส้นทางเดินรถที่แน่นอน ตารางการเดินรถที่แน่นอน ไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์ GPS การที่จะพัฒนาต่อยอดในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อเชื่อมโยงรูปแบบการเดินทางสาธารณะต่างๆเหล่านี้จะทำได้ยาก

5. นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นแอปพลิเคชันสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศต่าง ๆ และในเมืองหลักของประเทศไทยหลายเมือง เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือ พัฒนาต่อยอดจาก Web Applications ที่นำเสนอไว้ในหัวข้อก่อนหน้านี้ ในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในการนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการยกตัวอย่างแอปพลิเคชันที่มีอยู่ในปัจจุบันสำหรับการวางแผนการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย แอปพลิเคชัน

Citimapper ซึ่งมีข้อมูลสำหรับเมืองท่องเที่ยวหลักๆของโลกเกือบทุกเมือง เช่น สิงคโปร์ ฮองกง เป็นต้น แอปพลิเคชัน Japan Transit Planner ของประเทศญี่ปุ่น แอปพลิเคชัน Metro China Subway ของประเทศจีน แอปพลิเคชัน Bus Times และ Tube Map ของประเทศอังกฤษ และแอปพลิเคชัน CM Transit ของเชียงใหม่ แอปพลิเคชัน KK Transit ของขอนแก่น แอปพลิเคชัน Udon City Bus ของอุดรธานี และ ViaBus ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้ใช้สำหรับค้นหาเส้นทางรถไฟ รถบัส ตลอดจนระบบการคมนาคมรูปแบบอื่น หรือเชื่อมโยงแม้กระทั่งการเดินทาง ในกรณีที่ระยะทางไม่ไกลมากนัก ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลหลักของแอปพลิเคชันนี้ได้ โดยข้อมูลประกอบด้วยรายละเอียดของตารางเวลา เส้นทางการเดินทาง รวมถึงราคาค่าโดยสาร และตรวจสอบสถานะปัจจุบันของการวิ่งของรถแต่ละเส้นทางได้ จากตัวอย่างข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า ปัจจุบันในทุก ๆ ประเทศ มีการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ โดยการนำข้อมูลด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว การวางแผนการเดินทาง เส้นทาง ระยะเวลา ค่าบริการในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ บนแอปพลิเคชันผ่านมือถือในระบบต่าง ๆ ข้อดีในการให้ข้อมูลบนแอปพลิเคชันเป็นการให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการวางแผนการเดินทาง ค่าบริการรวมถึงข่าวสารข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในประเทศไทย และยังเป็นช่องทางทางการตลาดอย่างดีในการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของประเทศไทยให้สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น