บทที่ 4
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดพิษณุโลก

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมาก ทั้งนี้มาจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเชื่อมโยงรายได้ไปสู่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนั้น การเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวไม่อาจคำนึงถึงเพียงการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรือการจัดแพคเกจท่องเที่ยวเท่านั้น หากแต่ยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นทูตนำความประทับใจที่ได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยวไปบอกต่อ และตัวผู้ให้บริการเองก็จะสามารถนำข้อบกพร่องของตัวเองไปพัฒนาตัวเองไปพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ยิ่งขึ้น

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 450 ราย ซึ่งประกอบด้วยนักท่องเที่ยวในประเทศ จำนวน 400 ราย และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 50 ราย โดยจำแนกข้อมูลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน คือ

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น ลักษณะการท่องเที่ยว และจำนวนผู้ร่วมเดินทาง เป็นต้น

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลก

3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

4) ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวดังตาราง 4.1 โดยจำแนกออกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 78.9 เดินทางมากภาคเหนือ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากจังหวัดพิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ เชียงใหม่ และกำแพงเพชร ตามลำดับ อีกร้อยละ 13.9 เดินทางมาจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล ส่วนที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 มาจากภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ ตามลำดับ

ครึ่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาจังหวัดพิษณุโลก เป็นชาวเอเชีย รองลงมา คือ ยุโรป (ร้อยละ 32.0) และอเมริกา (ร้อยละ 16.0)

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละประเทศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก

เดินทางมาจาก	ไทย		ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยล่ะ
ประเทศไทย						
- กรุงเทพฯ และปริมณฑล	54	13.9	-	-	54	13.9
- ภาคเหนือ	306	78.9	-	-	306	78.9
- ภาคกลาง	12	3.1	-	-	12	3.1
- ภาคตะวันออก	6	1.5	-	-	6	1.5
-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	8	2.1	-	-	8	2.1
-ภาคใต้	2	0.5	-	-	2	0.5
ต่างประเทศ						
- ยุโรป	-	-	16	32.0	16	32.0
- อเมริกา	-	-	8	16.0	8	16.0
- เอเชีย	-	-	26	52.0	26	52.0

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวจากการสอบถาม (ตามราง 4.2) พบว่า นักท่องเที่ยวร้อยละ 66.2 ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง และร้อยละ 33.8 เป็นนักท่องเที่ยวชาย โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีอายุอยู่ในวัยเริ่มทำงาน คือ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 57.3) สำหรับอีก 3 กลุ่มจะมีสัดส่วนใกล้เคียงกันมาก คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.4 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 15.1 และร้อยละ 13.1 ตามลำดับ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ภูมิหลังด้านเศรษฐกิจและสังคม	ไทย		ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยล่ะ
เพศ						
- ชาย	153	38.8	4	12.0	157	33.8
- หญิง	241	61.2	66	88.0	307	66.2

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ภูมิหลังด้านเศรษฐกิจและสังคม	ไทย		ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยล่ะ
อายุ						
ต่ำกว่า 21 ปี	59	14.8	-	-	59	13.1
21 – 30 ปี	231	57.8	2	36.0	249	55.3
31 – 40 ปี	66	16.5	30	4.0	68	15.1
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	44	10.9	30	60.0	74	16.4
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	151	38.1	10	23.8	161	36.8
ปริญญาตรี	200	50.5	24	57.1	224	51.1
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.4	8	19.0	53	12.1

นักท่องเที่ยวมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51.1) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 36.8) และสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 12.1) ซึ่งระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีสัดส่วนไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกดังแสดงในตาราง 4.3 พบว่า ร้อยละ 60.7 ของนักท่องเที่ยวมีประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวมาจังหวัดพิษณุโลกแล้ว 2-5 ครั้ง และร้อยละ 12.4 เคยเดินทางมา 6-10 ครั้ง ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 21.3 เพิ่มเคยเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกเป็นครั้งแรก

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลการท่องเที่ยว

ข้อมูลการท่องเที่ยว	ไทย		ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยล่ะ
ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก						
ครั้งแรก	82	20.5	14	28.0	96	21.3
2 – 5 ครั้ง	237	59.3	36	72.0	68273	60.7
6 – 10 ครั้ง	56	14.0	-	-	7456	12.4
มากกว่า 10 ครั้ง	25	6.2	-	-	25	5.6

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลการท่องเที่ยว (ต่อ)

ข้อมูลการท่องเที่ยว	ไทย		ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยล่ะ
สถานที่ท่องเที่ยวที่นิยม						
อันดับ 1 : ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม	170	50.3	50	100.0	220	56.7
อันดับ 2 : ซื้อสินค้า	108	32.0	-	-	108	27.8
อันดับ 3 : นิเวศวิทยา	60	17.7	-	-	60	15.5
กลุ่มนักท่องเที่ยว						
คนเดียว	35	8.8	3	6.0	38	8.5
กลุ่มเพื่อน	211	53.1	3	6.0	214	47.9
ครอบครัว	133	33.3	8	16.0	141	31.5
กรุ๊ปทัวร์	18	4.5	36	72.0	54	12.1
เดินทางโดย						
รถยนต์ส่วนตัว	258	64.5	-	-	258	57.3
กรุ๊ปทัวร์	20	5.0	30	60.0	50	11.1
รถเช่าเหมา	8	2.0	3	-	8	1.8
เครื่องบิน	8	2.0	5	10.0	13	2.9
รถไฟ	32	8.0	8	16.0	40	8.9
รถโดยสารประจำทาง	74	18.5	7	14.0	81	18.0
แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว						
ท.ท.ท.	54	8.5	-	-	54	7.6
บริษัทท่องเที่ยว	54	8.5	33	68.8	87	12.7
นิตยสารท่องเที่ยว	82	12.8	7	14.6	89	13.0
เพื่อน / ญาติ	333	52.3	-	-	333	48.6
เว็บไซด์	114	17.9	3	6.3	117	17.1
อื่น ๆ	-	-	5	10.4	5	0.7

จากตารางที่ 4.3 สถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมากันมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ท่องเที่ยว เชิงประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม รองลงมา คือ แหล่งซื้อสินค้า และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยา

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวร้อยละ 47.9 เดินทางมาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน ๆ ร้อยละ 31.5 เดินทางมากับครอบครัว อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจำเพาะเจาะจงระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ จะเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมมากับกลุ่มเพื่อนมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมาท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์มากกว่า สำหรับจำนวนผู้ร่วมเดินทางมากับนักท่องเที่ยวกลุ่มเพื่อนโดยเฉลี่ยมีจำนวน 2-5 คน กลุ่มครอบครัวมีผู้ร่วมเดินทางโดยเฉลี่ย 4-8 คน และกรุ๊ปทัวร์โดยเฉลี่ยมี 40 คน

ตามลักษณะกลุ่มการเดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศ วิธีการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกจึงแตกต่างกันไปด้วย โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมเดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 64.5) รองลงมาคือ รถโดยสารประจำทาง (ร้อยละ 18.5) และรถไฟ (ร้อยละ 8.0) ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะเดินทางมากับกรุ๊ปทัวร์มากที่สุด (ร้อยละ 60.0) รองลงมา คือรถไฟ (ร้อยละ 16.0) และรถโดยสารประจำทาง (ร้อยละ 14.0)

สำหรับแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศก็จะแตกต่างกันด้วย กล่าวคือนักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 52.3 จะทราบมาจากเพื่อนหรือญาติ ขณะที่ร้อยละ 17.9 ทราบข้อมูลจากเว็ปไซด์ และร้อยละ 12.8 ทราบมาจากนิตยสารการท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศร้อยละ 68.8 ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากบริษัทท่องเที่ยว และร้อยละ 14.6 ทราบจากนิตยสารท่องเที่ยว มีเพียงร้อยละ 6.3 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเท่านั้นที่ทราบมาจาก เว็ปไซด์

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะนำเสนอผลการศึกษาออกเป็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยความพึงพอใจที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ระบบขนส่งและการคมนาคม (2) ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร (3) การมีใจบริการ และ (4) ความปลอดภัย โดยมีรายละเอียดและสมมุติฐานดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1 :

H_0 : ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 จะได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
1. ระบบขนส่งสาธารณะ	6.67	7.36	6.69	0.89	0.349
2. ระบบคมนาคม	7.54	7.60	7.55	0.04	0.852
3. ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	7.61	7.56	7.59	0.01	0.925
4. การมีใจบริการ	7.57	6.87	7.54	1.49	0.224
5. ความปลอดภัย	6.41	7.86 -	6.86	14.03	0.000**
รวม	7.16	7.45	7.41	5.51	0.051

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ผลในตาราง 4.4 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องดำเนินการพัฒนาอันดับแรก คือ ระบบขนส่งสาธารณะ รองลงมา คือ ความปลอดภัย การมีใจบริการ ระบบคมนาคม และข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

หากพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศจะเห็นว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความปลอดภัย ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบคมนาคม ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้แก่ การมีใจบริการ ระบบขนส่งสาธารณะ และข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

แม้ว่าจะมีเพียงความปลอดภัยเพียงด้านเดียวที่นักท่องเที่ยวชวนไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไรก็ดี การวิเคราะห์เจาะลึกความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในแต่ละด้านก็จะเห็นว่านักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจแตกต่างกันในตัวชี้วัดใดบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์และนำไปปรับกลยุทธ์สำหรับนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบขนส่งและคมนาคม

จากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดพิษณุโลก ถึงความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งได้แก่ เครื่องบิน รถไฟ และรถประจำทาง และความพึงพอใจต่อระบบขนส่งคมนาคม ซึ่งได้แก่ รถยนต์ส่วนตัว รถเหมาเช่าและกรุ๊ปทัวร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจระบบขนส่งสาธารณะในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบขนส่งสาธารณะ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
1. ความสะดวกในการหาพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว	6.91	6.65	6.87	0.40	0.527
2. ระยะเวลาในการรอคอย	6.32	7.17	6.45	3.99	0.048*
3. ความเหมาะสมระหว่างราคากับระยะทาง	7.09	6.78	7.05	0.52	0.471
4. มารยาทของผู้ขับขี่	6.65	7.00	6.71	0.61	0.438
5. มารยาทในการขับขี่ (ของผู้ขับขี่)	6.41	7.86 -	6.86	14.03	0.365
6. มารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัด	7.61	7.56	7.59	0.01	0.305
7. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งระบบสาธารณะ	6.76	6.65	6.74	0.05	0.816
8. การลื่นไหลของระบบการจราจร	6.72	6.61	6.71	0.08	0.785
9. การอาศัยระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.06	7.22	7.07	0.07	0.800
รวม	6.67	6.80	6.69	0.89	0.349

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศ ในตาราง 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเฉพาะในเรื่องระยะเวลาการรอคอย

อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจของมารยาทในการขับขี่ของผู้ขับขี่และผู้ใช้รถในจังหวัดค่อนข้างต่ำ รวมถึงการลื่นไหลของระบบการจราจร และความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าเรื่องที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่ำนั้นล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องการจราจรที่เกี่ยวโยงกันหรือมีผลกระทบสืบเนื่องต่อกันมาทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้เองนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดพิษณุโลกได้

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศยังมีความพึงพอใจ ต่อความสะดวกในการหาพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวไม่มากนัก ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจได้ไม่ครบถ้วน หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีอัตราการเติบโตมากยิ่งขึ้น

สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยระบบคมนาคมค่อนข้างมีความพึงพอใจมากกว่า ระบบขนส่งสาธารณะ โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 7.55 ดังแสดงในตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบคมนาคม

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
1. ความชัดเจนของสัญญาณจราจร	7.87	8.38	7.92	3.10	0.080
2. ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ	7.92	7.72	7.90	0.39	0.534
3. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องจอดรถห่างตัว	7.44	7.31	7.43	0.17	0.684
4. มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน	6.86	8.00	6.96	8.86	0.003**
5. การลื่นไหลของระบบการจราจร	7.32	7.10	7.30	0.04	0.528
9. ถนนในการเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.82	7.28	7.77	3.26	0.072
รวม	7.54	7.60	7.55	0.035	0.852

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

แม้ว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจ ต่อระบบคมนาคมไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจสูงกว่าชาวไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนน

อย่างไรก็ดี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ยังมีความพึงพอใจค่อนข้างต่ำต่อการลื่นไหลของระบบการจราจรซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ

สิ่งที่นักท่องเที่ยวค่อนข้างพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนของสัญญาณจราจร และความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายินดีเนื่องจากความชัดเจนของป้ายสัญญาณต่าง ๆ นอกจากจะสร้างความสะดวกสบายในการบอกทิศทางแก่นักท่องเที่ยวแล้วยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าบ้านที่เตรียมความพร้อมให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมอีกด้วย

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในแหล่งท่องเที่ยว มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับนักท่องเที่ยว การศึกษาครั้งนี้จึงสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วน และความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
1. ความง่ายในการค้นหาข้อมูล					
- สถานที่ท่องเที่ยว	7.85	7.74	7.84	0.26	0.611
- โรงแรม / ที่พัก	7.94	7.94	7.94	0.00	0.984
- ร้านอาหาร	7.84	7.98	7.86	0.41	0.525
- รายละเอียดการเดินทาง	7.44	7.30	7.43	0.36	0.548
2. ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูล					
- สถานที่ท่องเที่ยว	7.82	7.74	7.81	0.77	0.380
- โรงแรม / ที่พัก	7.76	7.96	7.79	0.17	0.684
- ร้านอาหาร	7.62	7.72	7.63	0.01	0.946
- รายละเอียดการเดินทาง	7.46	7.44	7.46	8.29	0.004**

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
3. ความง่ายในการค้นหาข้อมูล	7.61	7.00	7.54	4.07	0.044*
4. การประชาสัมพันธ์การแจ้งเหตุฉุกเฉิน	7.22	6.70	7.17	1.76	0.185
5. การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติม	7.28	6.94	7.25	12.43	0.000**
6. การบริการ / จัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร	7.55	6.66	7.45	5.70	0.017*
7. ความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ	7.85	7.22	7.78	1.51	0.221
8. ความง่ายในการหาร้าน Internet café	7.32	6.96	7.28	0.77	0.380
รวม	7.61	7.56	7.59	0.01	0.925

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศโดยรวมมีความพึงพอใจ ต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีความพึงพอใจสูงกว่าชาวต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในบางเรื่อง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลการเดินทาง (แผนที่/ตารางเวลาเดินรถ เครื่องบิน) ข้อมูลที่ได้รับสภาพความเป็นจริง การติดต่อขอข้อมูลท่องเที่ยว และการบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบความง่ายในการค้นหาข้อมูล และความชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก และร้านอาหาร ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลดังกล่าวต่ำกว่าความง่ายในการค้นหาข้อมูล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก และร้านอาหารได้ง่ายแต่เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วกลับพบว่ามีความชัดเจนหรือมีรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้นไม่น้อยเกินไป

แม้ว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความง่ายในการค้นหาข้อมูลรายละเอียดการเดินทาง (แผนที่/ตารางเวลาเดินรถ เครื่องบิน) ต่ำที่สุด นักท่องเที่ยวก็ค่อนข้างถึงพอใจกับความชัดเจนครบถ้วน

ของข้อมูลที่ได้มากกว่าความง่ายในการค้าหา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกยังขาดการจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดการเดินทาง (แผนที่/ตารางเวลาเดินรถ เครื่องบิน) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ไม่ได้มีความสลับซับซ้อน และมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดในการเดินทาง

3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมีใจบริการ

การมีใจบริการเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นงานที่ต้องการให้บริการทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร ร้าน Internet café และตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมีใจบริการ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
1. ตำรวจทองเที่ยว	7.58	7.18	7.54	1.67	0.198
2. ตำรวจท้องถิ่น	7.07	7.53	7.14	2.86	0.092
3. ท.ท.ท.	7.34	6.65	7.23	5.59	0.019*
4. ร้านอาหาร	7.63	7.42	7.60	0.89	0.346
5. โรงแรม/ที่พัก	8.09	7.68	8.03	3.04	0.082
6. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	7.78	7.34	7.73	2.93	0.088
7. ร้าน Internet café	7.12	7.16	7.12	0.02	0.893
8. ประชาชนทั่วไป	7.66	8.20	7.73	4.14	0.043*
รวม	7.57	6.87	7.54	1.49	0.224

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการมีใจบริการของ ท.ท.ท. และประชาชนทั่วไปที่มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันโดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจต่อ ท.ท.ท. ต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยในขณะเดียวกันก็มีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของประชาชนทั่วไปสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย

การมีใจบริการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก ตู้โทรศัพท์สาธารณะ และประชาชนทั่วไป ส่วนการมีใจบริการที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป โรงแรม/ที่พัก และตำรวจท้องถิ่น

การมีใจบริการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ตำรวจท้องถิ่น ร้าน Internet café และ ท.ท.ท. ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ท.ท.ท. ร้าน Internet café และตำรวจท่องเที่ยว

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจตรงกันต่อการมีใจบริการ ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก และประชาชนทั่วไป

สำหรับการมีใจบริการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจน้อยตรงกัน ได้แก่ ร้าน Internet café และ ท.ท.ท.

4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัย

เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศถึงความพึงพอใจ ต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก (ตาราง 4.8) พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่ำกว่าชาวต่างประเทศ

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย				
	ไทย	ต่างประเทศ	รวม	F	Sig.
1. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	7.35	7.72	7.39	1.39	0.239
2. ความเชื่อมั่นเมื่อเดินท่องเที่ยวยามราตรี	6.57	8.32	6.77	29.07	0.000**
3. ท่านมีความอุ่นใจ แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว	6.25	7.54	6.40	14.02	0.000**
รวม	6.73	7.86	6.86	14.03	0.000**

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในเรื่องความเชื่อมั่นเมื่อเดินท่องเที่ยวยามราตรี และมีความอุ่นใจแม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก นอกจากศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศในแต่ละด้านแล้ว ยังศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวอีกด้วย ว่ามีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดดังสมมุติฐานที่ 2 โดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ เพศ อ่ายุ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว

<u>สมมุติฐานที่ 2 :</u>

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชาการศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชาการศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกต่างกัน

ในที่นี้จะศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศตามลำดับ

<u>สมมุติฐานที่ 2.1 :</u>

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.10 พบว่า อยู่ในเขตที่ยอมรับ H_1 กล่าวคือ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อบริการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะระบบคมนาคม ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร และความปลอดภัยซึ่งนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการพื้นฐานดังกล่าวสูงกว่านักท่องเที่ยวหญิง

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
1. ระบบขนส่งสาธารณะ	6.99	6.53	2.35	0.128
2. ระบบคมนาคม	7.72	7.38	4.23	0.041*
3. ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	7.75	7.44	4.52	0.034*
4. การมีใจบริการ	7.43	7.04	3.21	0.075
5. ความปลอดภัย	7.00	6.59	4.01	1.046*
รวม	7.60	7.27	10.723	0.001*

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

อย่างไรก็ดี หากพิจารณาเจาะลึกในรายละเอียดแต่ละด้านจะทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการจัดเตรียมบริการขั้นพื้นฐานที่มีในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตาราง 4.11- 4.26

ผลการศึกษาในตาราง 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องความสะดวกในการหาพาหนะเขาสู่สถานที่ท่องเที่ยว ระยะเวลาในการรอคอย และความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบขนส่งสาธารณะจำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
1. ความสะดวกในการหาพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว	7.51	6.64	0.05	0.013*
2. ระยะเวลาในการรอคอย	6.78	6.06	0.22	0.046*
3. ความเหมาะสมระหว่างราคากับระยะทาง	7.51	6.89	0.38	0.073
4. มารยาทของขับขี่	6.49	6.73	1.92	0.537
5. มารยาทในการขับขี่ (ของผู้ขับขี่)	6.51	6.05	2.86	0.168
6. มารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัด	6.22	6.30	3.28	0.832

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบขนส่งสาธารณะจำแนกตามเพศ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
7. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งระบบสาธารณะ	7.24	6.51	4.08	0 .041*
8. การลื่นไหลของระบบการจราจร	6.85	6.68	4.28	0.639
9. การอาศัยระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.41	6.82	6.39	0.093
รวม	6.99	6.53	2.35	0.128

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก รวมทั้งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงอาจเป็นไปได้ว่าจังหวัดยังต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดพิษณุโลก โดยเฉพาะในเรื่องมารยาทในการขับขี่และตัวผู้ขับขี่เอง ตลอดจนการลื่นไหลของระบบการจราจรที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบคมนาคมจำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
1. ความชัดเจนของสัญญาณจราจร	8.09	7.70	4374	0.030*
2. ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ	8.11	7.73	3.49	0.048*
3. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องจอดรถห่างตัว	7.06	7.26	3.16	0.076*
4. มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน	7.12	6.61	4.79	0.029*
5. การลื่นไหลของระบบการจราจร	7.44	7.19	1.50	0.222
6. ถนนในการเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.96	7.67	2.49	0.116
รวม	7.72	7.38	4.23	0.041*

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

สำหรับความพึงพอใจต่อระบบคมนาคม (ตาราง 4.12) พบว่า นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง

เรื่องที่นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความชัดเจนของสัญญาณจราจร ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ และมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนน ทั้งนี้มารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนน ยังเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวชายถึง 0.51 คะแนน โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนนเท่ากับ 7.12 คะแนน ขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงชายมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพียง 6.61 คะแนนเท่านั้น

แม้ว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวค่อนข้างพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่จังหวัดจัดเตรียมให้แต่ยังมีบางเรื่องที่นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 4.13

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
1. ความง่ายในการค้นหาข้อมูล				
- สถานที่ท่องเที่ยว	7.89	7.82	0.25	0.617
- โรงแรม / ที่พัก	7.98	7.90	0.32	0.574
- ร้านอาหาร	7.77	7.86	0.38	0.537
- รายละเอียดการเดินทาง (แผนที่/ ตารางเวลาเดินรถ/เครื่องบิน)	7.58	7.31	2.91	0.089
2. ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลที่ได้				
- สถานที่ท่องเที่ยว	8.07	7.65	6.23	0.013*
- โรงแรม / ที่พัก	8.06	7.55	10.87	0.001**
- ร้านอาหาร	7.70	7.54	0.81	0.369
- รายละเอียดการเดินทาง (แผนที่/ ตารางเวลาเดินรถ/เครื่องบิน)	7.73	7.26	7.15	0.008*
3. ข้อมูลที่ได้รับสภาพความเป็นจริง	7.57	7.59	0.03	0.873

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	7.59	6.97	12.27	0.001**
5. การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติม	7.37	7.15	1.40	0.238
6. การบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว	7.65	7.43	1.56	0.212
7. ความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ	8.10	7.68	4.99	0.026*
8. ความง่ายในการหาร้าน Internet café	7.54	7.13	4.01	0.046*
รวม	7.75	7.44	4.52	0.034*

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารสามารถค้นหาได้ง่าย โดยเฉพาะโรงแรม/ที่พัก อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลที่ได้ นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวชายที่ความพึงพอใจต่อความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวโรงแรม/ที่พัก และรายละเอียดการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวหญิง รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ส่วนการสื่อสาร นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ และความง่ายในการหาร้าน Internet café ทั้งนี้นักท่องเที่ยวเห็นว่าการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะง่ายกว่าการหาร้าน Internet café ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวของพิษณุโลกสามารถเพิ่มศักยภาพด้านการบริการพื้นฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่หลั่งไหลเข้ามา

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการมีใจบริการจำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
1. ตำรวจท่องเที่ยว	7.76	7.34	3.48	0.063
2. ตำรวจท้องถิ่น	7.32	6.79	6.54	0.011*

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการมีใจบริการจำแนกตามเพศ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
3. ท.ท.ท.	7.61	7.12	4.18	0.042*
4. ร้านอาหาร	7.79	7.50	2.97	0.086
5. โรงแรม/ที่พัก	8.13	8.30	0.34	0.561
6. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	7.99	7.65	3.35	0.068
7. ร้าน Internet café	7.22	7.04	0.75	0.387
8. ประชาชนทั่วไป	7.83	7.53	2.50	0.115
รวม	7.43	7.04	3.21	0.075

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวค่อยข้างมีความพึงพอใจ ต่อการมีใจบริการของผู้ให้บริการ โดยนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวหญิง โดยเฉพาะความพึงพอใจที่มีต่อตำรวจท้องถิ่น และ ท.ท.ท. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่ามีค่าความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 7 และความพึงพอใจต่อร้าน Internet café เป็นอันดับที่ 8 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การมีใจบริการของผู้ใช้บริการ Internet café ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้เพิ่มขึ้นได้

ตาราง 4.15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อความปลอดภัยจำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจต่อ	เพศ			
	ชาย	หญิง	F	Sig.
1. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	7.42	7.38	0.04	0.839
2. ความเชื่อมั่นเมื่อเดินทองเที่ยวยามราตรี	6.89	6.42	4.42	0.036*
3. ท่านมีความอุ่นใจ แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว	6.66	6.03	6.79	0.010**
รวม	7.00	6.59	4.01	0.046*

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

เมื่อสอบถามความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมท่องเที่ยวค่อนข้างพึงพอใจต่อความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี แต่นักท่องเที่ยวกับมีความอุ่นใจและความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อยเมื่อเดินท่องเที่ยวยามราตรี โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว ทั้งนี้จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวหญิงมีความรู้สึกปลอดภัยน้อยกว่านักท่องเที่ยวชายด้านสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยวและเมื่อเดินท่องเที่ยวยามราตรี

<u>สมมุติฐานที่ 2.2 :</u>

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ตาราง 4.16) พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.076 ซึ่งมากกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานจึงปฏิเสธ H_1 นั่นคือ นักท่องเที่ยวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ					
	<21	21-30	31-40	40>	F	Sig.
1. ระบบขนส่งสาธารณะ	6.89	6.74	6.97	5.87	1.69	0.174
2. ระบบคมนาคม	8.15	7.35	7.63	8.14	5.00	0.002**
3. ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	7.72	7.57	7.48	7.56	0.30	0.828
4. การมีน้ำใจบริการ	7.76	7.15	6.97	7.25	1.53	0.209
5. ความปลอดภัย	6.84	6.75	6.49	7.02	0.63	0.598
รวม	7.62	7.37	7.38	7.43	2.306	0.076

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

จากข้อมูลที่ได้จะเห็นว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกมากที่สุด รองลงมา คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยนักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่มนี้พึงพอใจต่อระบบคมนาคมมากที่สุด ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จะพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารมากที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และอายุ 31-40 ปี ที่น้อยที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 21-30 ปี และตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ได้แก่ระบบขนส่งสาธารณะ

ตาราง 4.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบขนส่งสาธารณะจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ					
	<21	21-30	31-40	40>	F	Sig.
1. ความสะดวกในการหาพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว	6.94	6.91	7.53	6.14	1.42	0.239
2. ระยะเวลาในการรอคอย	6.24	6.37	6.77	5.86	0.55	0.647
3. ความเหมาะสมระหว่างราคากับระยะทาง	7364	7.03	7.38	5.86	3.56	0.016
4. มารยาทของผู้ขับขี่	7.21	6.40	7.69	5.57	4.01	0.009**
5. มารยาทในการขับขี่ (ของผู้ขับขี่)	6.39	6.28	6.08	5.86	0.34	0.796
6. มารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัด	6.39	6.21	7.31	5.57	1.99	0.119
7. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ	7.15	6.73	6.54	6.14	1.06	0.368
8. การลื่นไหลของระบบการจราจร	6.82	6.87	6.85	5.71	1.45	0.231
9. การอาศัยระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.76	7.19	6.92	6.14	1.43	0.238
รวม	6.89	6.74	6.97	5.87	1.69	0.174

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

แม้ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบขนส่งสาธารณะ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐานด้านระบบขนส่งสาธารณะแปรผกผันกับอายุของนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากขึ้นมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และ 21-30 ปี กลับมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวที่อายุต่างกันมีลักษณะการท่องเที่ยวและประสบการณ์เกี่ยวกับการเดินทางที่แตกต่างกันจึงทำให้เกิดข้อแตกต่างกันบางประการ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจต่อระบบสาธารณะในตาราง 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ขับขี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ขับขี่น้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับมารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัดพิษณุโลก

บริการขั้นพื้นฐานระบบคมนาคมเป็นเพียงบริการเดียวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนนน้อยที่สุด ดังรายละเอียดในตาราง 4.18

ตาราง 4.18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบคมนาคมจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ					
	<21	21-30	31-40	40>	F	Sig.
1. ความชัดเจนของสัญญาณจราจร	8.45	7.73	7.75	8.37	3.24	0.023*
2. ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ	8.62	7.69	7.75	8.93	7.41	0.000**
3. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องจอดรถห่างตัว	7.93	7.20	7.70	7.93	3.69	0.012*
4. มารยาทของผู้ใช้รถ ในถนน	7.37	6.61	7.26	7.18	2.65	0.049*
5. การลื่นไหลของระบบการจราจร	7.79	7.10	7.42	8.00	3.38	0.019*
6. ถนนในการเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	8.41	7.65	7.89	8.13	2.74	0.044*
รวม	8.15	7.35	7.63	8.14	5.00	0.002**

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการพื้นฐานจำแนกตามอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐานระบบคมนาคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน และมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30 ปี ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ					
	<21	21-30	31-40	40>	F	Sig.
1. ความง่ายในการค้นหาข้อมูล						
- สถานที่ท่องเที่ยว	8.19	7.83	7.67	7.80	1.41	0.238
- โรงแรม / ที่พัก	7.81	7.89	8.09	8.11	0.77	0.513
- ร้านอาหาร	7.83	7.91	7.68	7.75	0.49	0.688
- รายละเอียดการเดินทาง	7.34	7.48	7.38	7.45	0.17	0.914
2. ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลที่ได้						
- สถานที่ท่องเที่ยว	8.02	7.83	7.64	7.82	0.56	0.641
- โรงแรม / ที่พัก	7.82	7.72	7.83	7.82	0.17	0.915
- ร้านอาหาร	7.98	7.62	7.50	7.32	1.58	0.194
- รายละเอียดการเดินทาง	7.88	7.34	7.55	7.34	1.69	0.69
3. ข้อมูลที่ได้รับสภาพความเป็นจริง	7.79	7.58	7.48	7.70	0.58	0.630
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	7.60	7.19	6.88	7.40	2.00	0.114
5. การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติม	7.46	7.27	7.02	7.55	0.99	0.397
6. การบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว	8.07	7.50	7.25	7.55	2.73	0.344*
7. ความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ	8.10	7.88	7.79	7.45	1.13	0.338
8. ความง่ายในการหาร้าน Internet café	7.68	7.36	7.08	6.98	1.48	0.220
รวม	7.72	7.57	7.48	7.56	0.30	0.828

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

บริการขั้นพื้นฐานด้านข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารในภาพรวมของนักท่องเที่ยวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน จะมีเพียงการบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยวเท่านั้นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี พึงพอใจต่อการบริการ/จัดเตรียมข้อมูลท่องเที่ยวมากที่สุด ในขณะที่นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 31-40 ปี พึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติมที่นักท่องเที่ยวอายุต่ำกว่า 21 ปี และตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป พึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการมีใจบริการจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ					
	<21	21-30	31-40	40>	F	Sig.
1. ตำรวจท่องเที่ยว	7.78	7.49	7.16	8.57	3.96	0.009**
2. ตำรวจท้องถิ่น	7.50	6.89	7.09	7.44	1.86	0.137
3. ท.ท.ท.	7.93	7.24	7.11	7.63	1.76	0.156
4. ร้านอาหาร	7.91	7.59	7.63	7.49	0.71	0.546
5. โรงแรม/ที่พัก	8.51	8.04	7.76	8.36	2.44	0.064
6. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	8.22	7.70	7.51	8.15	2.28	0.080
7. ร้าน Internet café	7.49	7.05	7.00	7.10	8.89	0.446
8. ประชาชนทั่วไป	7.98	7.56	7.83	7.58	1.15	0.329
รวม	7.76	7.15	6.97	7.25	1.53	0.209

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

แม้ว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวโดยรวมค่อนข้างพึงพอใจต่อการมีใจบริการในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีเพียงการมีใจบริการของตำรวจท่องเที่ยวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป พึงพอใจกับตำรวจท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปี อยู่ระหว่าง 21-30 ปีอายุระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ ซ

ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปยังมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของตำรวจท้องถิ่น และร้าน Internet café ค่อนข้างน้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามีการมีใจบริการด้านดังกล่าวยัง

ต้องการการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปเพื่อสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก รวมถึงอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ให้มีมากขึ้นตามความก้าวหน้าของโลกเทคโนโลยีที่ต้องการความฉับไว

เมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 4.21) ซึ่งนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยวค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะความรู้สึกอุ่นใจ หรือวางใจเมื่อเดินทางท่องเที่ยวไปในสถานที่ค่อนข้างเปลี่ยว และการท่องเที่ยวยามราตรีตามลำดับ

ตาราง 4.21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงชาวไทยต่อความปลอดภัยจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ					
	<21	21-30	31-40	40>	F	Sig.
1. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	7.92	7.34	6.94	7.30	2.35	0.072
2. ความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวยามราตรี	6.74	6.61	6.37	6.45	0.34	0.800
3. ท่านมีความอุ่นใจแม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว	5.95	6.30	6.26	6.33	0.37	0.774
รวม	6.84	6.75	6.49	7.02	0.63	0.598

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จะมีความพึงพอใจต่อความอุ่นใจเมื่อสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยวน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป และนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ตามลำดับ ซึ่งตรงกันข้ามกับระดับความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวยามราตรีที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี พึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

สิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่ง คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรีและความเชื่อมั่นเมื่อเดินท่องเที่ยวยามราตรี แต่กลับมีความอุ่นใจน้อยที่สุด ทั้งที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน ๆ มากกว่าเดินทางมากับครอบครัวหรือเดินทางมาคนเดียว

สมมุติฐานที่ 2.3:

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกต่างกัน

ตาราง 4.22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	อายุ				
	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี	F	Sig.
1. ระบบขนส่งสาธารณะ	6.71	6.66	7.56	0.33	0.723
2. ระบบคมนาคม	7.66	7.32	8.06	5.29	0.006*
3. ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	7.55	7.53	7.85	0.96	0.385
4. การมีน้ำใจบริการ	7.41	6.98	7.56	2.25	0.109
5. ความปลอดภัย	6.62	6.59	7.81	07.12	0.001**
รวม	7.41	7.32	7.85	1.857	0.158

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

จากผลการศึกษาในตาราง 4.22 พบว่า ในภาพรวมค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่ามีบางเรื่องที่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งได้แก่ ระบบคมนาคม และความปลอดภัย โดยนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อระบบคมนาคม และความปลอดภัยมากกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีตามลำดับ

ตาราง 4.23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศต่อระบบขนส่งสาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			F	Sig.
	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี		
1. ความสะดวกในการหาพาหนะเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว	7.71	6.82	7.00	0.15	0.862
2. ระยะเวลาในการรอคอย	6.34	6.26	8.00	0.82	0.441
3. ความเหมาะสมระหว่างราคากับระยะทาง	7.15	7.05	7.00	0.06	0.944
4. มารยาทของผู้ขับขี่	6.61	6.68	7.00	0.05	0.952
5. มารยาทในการขับขี่ (ของผู้ขับขี่)	6.12	6.27	9.00	2.60	0.078
6. มารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัด	6.15	6.38	8.00	1.01	0.366
7. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ	6.90	6.62	7.00	0.36	0.701
8. การลื่นไหลของระบบการจราจร	6.86	6.62	6.00	0.38	0.681
9. การอาศัยระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.15	6.90	9.00	1.43	0.244
รวม	6.17	6.66	7.56	0.33	0.723

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

แม้ว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม แต่ผลการศึกษาที่ได้ชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อมารยาทในการขับขี่และผู้ใช้รถในจังหวัด รวมถึงระยะเวลาในการรอคอยน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะมากกว่านักท่องเที่ยวที่จากการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบคมนาคม พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อระบบคมนาคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 4.24)

ตาราง 4.24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบคมนาคมจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			F	Sig.
	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี		
1. ความชัดเจนของสัญญาณจราจร	8.13	7.53	8.47	8.95	0.000**
2. ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ	8.22	7.55	8.44	8.30	0.000**
3. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อจอดรถห่างตัว	7.42	7.30	7.98	2.97	0.053
4. มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน	6.93	6.61	7.47	3.39	0.035*
5. การลื่นไหลของระบบการจราจร	7.32	7.14	7.86	2.90	0.056
6. ถนนในการเชื่อมต่อเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวใกล้เคียง	7.90	7.68	8.14	1.68	0.188
รวม	7.66	7.32	8.06	5.29	0.006**

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ระบบคมนาคมที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ความชัดเจนของสัญญาณจราจร ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ และมารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน โดยนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อความชัดเจนของสัญญาณจราจรมากที่สุด ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถมากที่สุด

สิ่งที่นักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่มพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			F	Sig.
	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี		
1. ความง่ายในการค้นหาข้อมูล					
- สถานที่ท่องเที่ยว	7.65	7.92	8.22	2.97	0.052
- โรงแรม / ที่พัก	7.77	7.92	8.60	6.32	0.002**
- ร้านอาหาร	7.77	7.90	7.93	0.44	0.647
- รายละเอียดการเดินทาง	7.28	7.46	7.95	3.16	0.044*
2. ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลที่ได้					
- สถานที่ท่องเที่ยว	7.71	7.80	8.33	2.55	0.079
- โรงแรม / ที่พัก	7.65	7.74	8.20	2.32	0.100
- ร้านอาหาร	7.69	7.52	7.91	1.25	0.287
- รายละเอียดการเดินทาง	7.44	7.41	7.76	0.76	0.468
3. ข้อมูลที่ได้รับสภาพความเป็นจริง	7.76	7.49	7.62	1.50	0.225
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	7.39	7.06	7.22	1.59	0.205
5. การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติม	7.28	7.27	7.29	0.00	0.997
6. การบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว	7.76	7.44	7.62	0.88	0.415
7. ความสะดวกในการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ	7.89	7.75	8.20	1.23	0.295
8. ความง่ายในการหาร้าน Internet café	7.19	7.38	7.51	0.62	0.537
รวม	7.55	7.53	7.85	0.96	0.385

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.25 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรม/ที่พัก และรายละเอียดการเดินทาง (แผนที่/ตารางเวลาเดินรถ/เครื่องบิน) โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะแปรผันตาม

ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะพึงพอใจต่อความง่ายในการค้นหาข้อมูลโรงแรม/ที่พัก และรายละเอียดการเดินทางมากกว่า

นักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่มพึงพอใจต่อความง่ายในการค้นหาข้อมูลโรงแรม/ที่พัก มากที่สุดเหมือนกัน แต่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรียังพึงพอใจต่อความง่ายในการการค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและร้านอาหารในระดับเดียวกับความง่ายในกรค้นหาข้อมูลโรงแรม/ที่พัก

สำหรับความพึงพอใจอันดับรองลงมาของนักท่องเที่ยว คือ ความชัดเจนและรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว

ตาราง 4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการมีใจบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			F	Sig.
	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี		
1. ตำรวจท่องเที่ยว	7.82	7.32	7.96	2.19	0.056
2. ตำรวจท้องถิ่น	7.10	6.86	7.91	4.20	0.016*
3. ท.ท.ท.	7.55	7.12	7.48	1.60	0.205
4. ร้านอาหาร	7.71	7.52	7.79	0.86	0.422
5. โรงแรม/ที่พัก	8.23	7.95	8.14	1.17	0.313
6. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	7.87	7.69	7.91	0.53	0.589
7. ร้าน Internet café	7.29	7.02	6.96	0.92	0.399
8. ประชาชนทั่วไป	7.67	7.59	7.85	0.38	0.682
รวม	741	6.98	7.56	2.25	0.109

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

ผลในตาราง 4.26 พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการน้อยที่สุด และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของตำรวจท้องถิ่นแตกต่างกันเพียงเรื่องเดียว โดยนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ซึ่งตรงข้ามกับความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของ ท.ท.ท. และร้าน Internet café ที่

นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ตามลำดับ

ตาราง 4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อความปลอดภัยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			F	Sig.
	<ป.ตรี	ป.ตรี	>ป.ตรี		
1. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	7.25	7.32	7.73	0.95	0.387
2. ความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวยามราตรี	6.54	6.43	7.24	2.53	0.081
3. ท่านมีความอุ่นใจแม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว	6.12	6.05	7.40	6.46	0.002**
รวม	6.62	6.59	7.81	7.12	0.001**

หมายเหตุ * หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.01

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในเรื่องความอุ่นใจเมื่อเดินทางไปในสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยว นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจะพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อความอุ่นใจเมื่อเดินทางไปในสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยวน้อยที่สุดเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเมื่อเดินท่องเที่ยวยามราตรีน้อยที่สุด