

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อบริการพื้นฐานในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก และวิเคราะห์ ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารพื้นฐานของจังหวัด โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่มีต่อบริการพื้นฐานในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 450 ราย โดยแยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวดังตาราง 4.1 โดยจำแนกออกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 78.9 เดินทางมากภาคเหนือ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากจังหวัดพิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ เชียงใหม่ และกำแพงเพชร ตามลำดับ อีกร้อยละ 13.9 เดินทางมาจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล ส่วนที่เหลือไม่ถึงร้อยละ 10 มาจากภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ ตามลำดับ ครึ่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาจังหวัดพิษณุโลกเป็นชาวเอเชีย รองลงมา คือ ยุโรป (ร้อยละ 32.0) และอเมริกา (ร้อยละ 16.0)

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวจากการสอบถาม (ตาราง 4.2) พบว่า นักท่องเที่ยวร้อยละ 66.2 ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง และร้อยละ 33.8 เป็นนักท่องเที่ยวชาย โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีอายุอยู่ในวัยเริ่มทำงาน คือ มีอายุระหว่าง 21-3 ปี (ร้อยละ 57.3) สำหรับอีก 3 กลุ่ม จะมีสัดส่วนใกล้เคียงกันมาก คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.4 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 15.1 และร้อยละ 13.1 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51.1) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 36.8) และสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 12.1) ซึ่งระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีสัดส่วนไปในทิศทางเดียวกัน

สถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม รองลงมา คือ แหล่งช้อปปิ้ง และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยา

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวร้อยละ 47.9 เดินทางมาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน ๆ ร้อยละ 31.5 เดินทางมากับครอบครัว อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจำเพาะเจาะจงระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ จะเห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมมากับกลุ่มเพื่อนมากกว่านักท่องเที่ยวต่างประเทศ ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศมาท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์มากกว่า สำหรับจำนวนผู้ร่วมเดินทางมากับนักท่องเที่ยวกลุ่มเพื่อน โดยเฉลี่ยมีจำนวน 2-5 คน กลุ่มครอบครัวมีผู้ร่วมเดินทางโดยเฉลี่ย 4-8 คน และกรุ๊ปทัวร์โดยเฉลี่ยมี 40 คน

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

สำหรับแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศก็จะแตกต่างกันด้วย กล่าวคือนักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 52.3 จะทราบมาจากเพื่อนหรือญาติ ขณะที่ร้อยละ 17.9 ทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ และร้อยละ 12.8 ทราบมาจากนิตยสารการท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างประเทศร้อยละ 68.8 ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากบริษัทท่องเที่ยว และร้อยละ 14.6 ทราบจากนิตยสารท่องเที่ยว มีเพียงร้อยละ 6.3 ของนักท่องเที่ยวต่างประเทศเท่านั้นที่ทราบมาจากเว็บไซต์

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้จะนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยความพึงพอใจที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ระบบขนส่งและการคมนาคม (2) ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร (3) การมีให้บริการ และ (4) ความปลอดภัย โดยมีรายละเอียดและสมมุติฐานดังต่อไปนี้

หากพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศจะเห็นว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความปลอดภัย ระบบขนส่ง สาธารณะ และระบบคมนาคม ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้แก่ การมีให้บริการ ระบบขนส่งสาธารณะ และข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

แม้ว่าจะมีเพียงความปลอดภัยเพียงด้านเดียวที่นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์เจาะลึกความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศในแต่ละด้านก็จะเห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแตกต่างกันในชั่วชีวิต

ใดบ้างซึ่งจะเป็นประโยชน์และนำไปปรับกลยุทธ์สำหรับนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศในตาราง 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเฉพาะในเรื่องระยะเวลาการรอคอย

สิ่งที่นักท่องเที่ยวค่อนข้างพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนของสัญญาณจราจร และความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายินดีเนื่องจากความชัดเจนของป้ายสัญญาณต่าง ๆ นอกจากจะสร้างความสะดวกสบายในการบอกทิศทางแก่นักท่องเที่ยวแล้วยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าบ้านที่เตรียมความพร้อมให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมอีกด้วย

นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ โดยรวมมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีความพึงพอใจสูงกว่าชาวต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในบางเรื่อง โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลการเดินทาง (แผนที่/ตารางเวลาเดินทาง เครื่องบิน) ข้อมูลที่ได้รับสภาพความเป็นจริง การติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยว และการบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยว

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบความง่ายในการค้นหาข้อมูลและความชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความง่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก และร้านอาหาร ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลดังกล่าวต่ำกว่าความง่ายในการค้นหาข้อมูลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือนักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก และร้านอาหารได้ง่ายแต่เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วก็กลับพบว่ามีความชัดเจนหรือมีรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้นไม่น้อยเกินไป

สำหรับการมีใจบริการของ ท.ท.ท. และประชาชนทั่วไปที่มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจต่อ ท.ท.ท. ต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ในขณะที่เดียวกันก็มีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของประชาชนทั่วไปสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย

การมีใจบริการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ โรงแรม/ที่พักคู่โทรศัพท์สาธารณะ และประชาชนทั่วไป ส่วนการมีใจบริการที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป โรงแรม/ที่พัก และตำรวจท่องเที่ยว

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

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก รวมทั้งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงอาจเป็นไปได้ว่าจังหวัดยังต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดพิษณุโลก โดยเฉพาะในเรื่องมารยาทในการขับขี่และตัวผู้ขับขี่เอง ตลอดจนการสิ้นเปลืองของระบบการจราจรที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ

เรื่องที่นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความชัดเจนของสัญญาณจราจร ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ และมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนน ทั้งนี้มารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนนยังเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวชายถึง 0.51 คะแนน โดยนักท่องเที่ยวชายมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนนเท่ากับ 7.12 คะแนน ขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงชายมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพียง 6.61 คะแนนเท่านั้น 0.01

นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารสามารถค้นหาได้ง่าย โดยเฉพาะโรงแรม/ที่พัก อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลที่ได้ นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวชายที่มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนและรายละเอียดของข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก และรายละเอียดการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวหญิง รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ส่วนการสื่อสาร นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องความสะดวกในการหาตู้สาธารณะ และความง่ายในการหาร้าน Internet café ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวเห็นว่าการหาตู้โทรศัพท์สาธารณะง่ายกว่าการหาร้าน Internet café ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวของพิษณุโลกสามารถเพิ่มศักยภาพด้านการบริการพื้นฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่หลังไหลเข้ามา

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวค่อนข้างมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของผู้ที่ให้บริการ โดยนักท่องเที่ยวชายมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวหญิง โดยเฉพาะความพึงพอใจที่มีต่อตำรวจท้องถิ่น และ ท.ท.ท. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม

ตามจะเห็นได้ว่ามีค่าความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 7 และความพึงพอใจต่อร้าน Internet café เป็นอันดับ 8 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การมีใจบริการของผู้ให้บริการ Internet café ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้เพิ่มขึ้นได้

แม้ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบขนส่งสาธารณะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความพึงพอใจต่อบริการพื้นฐาน ด้านระบบขนส่งสาธารณะแปรผกผันกับอายุของนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากขึ้นมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า ในขณะที่เดียวกันนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวที่อายุต่างกันมีลักษณะการท่องเที่ยว และประสบการณ์เกี่ยวกับการเดินทางที่แตกต่างกัน จึงทำให้ข้อแตกต่างกันบางประการ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความพึงพอใจต่อระบบสาธารณะในตาราง 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ขับขี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ขับขี่น้อยที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับมารยาทในการขับขี่ของผู้ใช้รถในจังหวัดพิษณุโลก

บริการขั้นพื้นฐานระบบคมนาคมเป็นเพียงบริการเดียวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวต่างมีความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ใช้รถใช้ถนนน้อยที่สุด ดังรายละเอียดในตาราง 4.18

บริการขั้นพื้นฐานด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ในภาพรวมของนักท่องเที่ยวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน จะมีเพียงการบริการ/จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยวเท่านั้นที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี พึงพอใจต่อการบริการ/จัดเตรียมข้อมูลท่องเที่ยวมากที่สุด ในขณะที่นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 31-40 ปี พึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการติดต่อขอข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติมที่นักท่องเที่ยวอายุต่ำกว่า 21 ปี และตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป พึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อายุระหว่าง 21-30 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

แม้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวโดยรวมค่อนข้างพึงพอใจต่อการมีใจบริการในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีเพียงการมีใจบริการของตำรวจท่องเที่ยวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป พึงพอใจกับตำรวจท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปี อายุระหว่าง 21-3 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

ทั้งนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปยังมีความพึงพอใจต่อการมีใจบริการของตำรวจท้องถิ่น และร้าน Internet café ค่อนข้างน้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการมีใจบริการด้าน

ดังกล่าวยังต้องการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปเพื่อสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก รวมถึงอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารให้มีมากขึ้นตามความก้าวหน้าของโลกเทคโนโลยี ที่ต้องการความฉับไว

แม้ว่า นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม แต่ผลการศึกษาที่ได้ชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อมารยาทในการขับขี่และผู้ใช้รถในจังหวัด รวมถึงระยะเวลาในการรอคอยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะมากกว่านักท่องเที่ยว ที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ‘

ระบบคมนาคมที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ความชัดเจนของสัญญาณจราจร ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ และมารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน โดยนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อความชัดเจนของสัญญาณจราจรมากที่สุด ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถมากที่สุด

สิ่งที่นักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่มพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มารยาทของผู้ใช้รถ ใช้ถนน นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อความอบอุ่นเมื่อเดินทางไปในสถานที่ท่องเที่ยวค่อนข้างเปลี่ยวน้อยที่สุด เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวมาราตรีน้อยที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ในภาพรวมของการบริการขั้นพื้นฐานนั้นนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจอยู่เกณฑ์ในด้านของความชัดเจนของสัญญาณจราจร และความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายินดี เนื่องจากความชัดเจนของป้ายสัญญาณต่าง ๆ นอกจากจะสร้างความสะดวกสบายในการบอกทิศทางแก่นักท่องเที่ยวแล้วยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าบ้านที่เตรียมความพร้อมให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน และการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถที่จะพัฒนายิ่ง ๆ ขึ้นไปได้

2. จะเห็นได้ว่าการบริการยังมีข้อบกพร่องในเรื่องของมารยาทของผู้ใช้รถ และการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ที่น้อย ซึ่งแนวทางการแก้ไขความจืดเพิ่มตำรวจ และสร้างจิตสำนึกในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

3. ในอนาคตควรทำการศึกษากับประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย กับจังหวัดอื่น ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากขึ้นเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระดับประเทศได้