

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทาง ท้องถิ่น (โพธอง) ในจังหวัดภูเก็ต ด้วย STO Model

The Guideline of Developing the Potential of Local Bus Transportation System (Phothong) in Phuket with STO Model

พิชานันท์ ศรีจันทร์¹ นิตวุฒิ อ่อนแก้ว² เมธาวี วงศ์ไวยโรจน์³ เกศสุนีย์ สุขพลอย⁴ และเจียมรัตน์ บัณรส⁵

Pichanan Sornjang¹ Nitivut Oonkeaw² Methavee Vongvirote³ Katesunee Sukploy⁴ and Jeamrat Bannalot⁵

¹⁻² นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2 ภูเก็ต 83000

³⁻⁵ อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2 ภูเก็ต 83000

³ Corresponding Author: E-mail: metavee2016@gmail.com, 081-874-5917

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพธอง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model เพื่อหาคุณภาพและประสิทธิภาพของ STO Model และเพื่อหาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ STO Model เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 3 ฉบับและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 กลุ่มทดลอง (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดภูเก็ต) จำนวน 30 คน และกลุ่มที่ 3 บุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 50 คน โดยเป็นวิจัยรูปแบบเชิงสำรวจ สถานที่ศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า

ผลการวิจัย พบว่า แนวทาง STO Model ประกอบด้วย SWOT Analysis, TOWS Matrix และ Omotenashi ผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยกับคุณภาพของแนวทาง STO Model ที่ระดับ IOC = 0.93 ประสิทธิภาพของแนวทาง STO Model มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า = 0.89 และความพึงพอใจของบุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อแนวทาง STO Model อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ รถประจำทางท้องถิ่น STO Model

Abstract

The purposes of this research were to find a guideline for developing the potential of local bus transportation system (Phothong) in Phuket with STO Model, determine the quality and efficiency of the STO Model, and find out the satisfaction of the sample group towards the STO Model. The tools used in the research were 3 questionnaires. The data were collected from 3 sample groups consisting of group 1 with 3 experts, group 2: the experimental group of 30 passengers at Phuket Bus Station, and group 3: 50 personnel in the Division of Transportation Affairs, Phuket Provincial Administrative Organization. This research was a survey research with the study location at Phuket

Provincial Administrative Organization and Phuket Bus Terminal. Research statistics included mean, standard deviation, and alpha coefficient.

The results showed that the STO Model approach consisted of SWOT Analysis, TOWS Matrix, and Omotenashi. The experts agreed with the quality of the STO Model approach at the level of IOC = 0.93. The personnel at the Division of Transportation Affairs Phuket Provincial Administrative Organization reported their satisfaction towards the STO Model at a high level.

Keywords: potential development, local bus, STO Model

1. บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างรายได้ให้กับประเทศ เกิดการพัฒนาขึ้นในหลายทาง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจที่สามารถจำแนกออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าขายของที่ระลึก ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจประเภทอื่น ๆ ระบบขนส่งรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต มีระบบการให้บริการยานพาหนะแก่นักท่องเที่ยวที่หลากหลาย แต่ที่นิยมและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของจังหวัดภูเก็ตคือ รถโพถ้อง ที่มีการให้บริการกันมาอย่างยาวนาน แต่เนื่องด้วยปัจจุบันที่ยุคสมัยเปลี่ยนไป เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ ทำให้ระบบขนส่งรถโดยสารสาธารณะท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตมีผู้ใช้บริการที่น้อยลง ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังไม่เข้าถึงระบบขนส่งประเภทนี้ได้ [1]

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้สร้างแรงกดดันให้กับภาคธุรกิจเป็นอย่างมากในเรื่องของความสลับซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของกระบวนการทางธุรกิจ การแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องปรับตัวให้ทันต่อภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มองเห็นโอกาสในช่วงที่วิกฤต สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ให้เป็นข้อได้เปรียบได้เสมอ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อองค์กรอย่างเหมาะสม โดยอาศัย SWOT Analysis และ TOWS Matrix เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการเชิงกลยุทธ์ให้

ผู้บริหารสามารถบูรณาการความรู้และประสบการณ์ทางธุรกิจเข้าด้วยกัน เพื่อให้เข้าใจและสามารถพัฒนาศักยภาพของธุรกิจอย่างเต็มที่ อีกทั้งจะช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานตามในแนวทางเดียวกัน ระบบขนส่งสาธารณะเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวควรมีการจัดการและการให้บริการที่ดี ซึ่งการให้บริการแบบ Omotenashi (การบริการสไตล์ญี่ปุ่น) เป็นแนวทางการให้บริการที่มีวิธีการที่ง่าย ๆ ที่จะให้บริการและรักษาลูกค้า คือ การเพิ่มความสะอาดสบายให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ถ้าได้นำเสนอบริการหรือสินค้าที่ลูกค้ามีความประทับใจจริง ๆ แล้ว การกลับมาใช้บริการซ้ำจะต้องเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน [2]

ดังนั้นผู้จัดทำจึงสนใจศึกษาเชิงบูรณาการ การจัดการเชิงกลยุทธ์กับการบริการแบบ Omotenashi จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น เพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

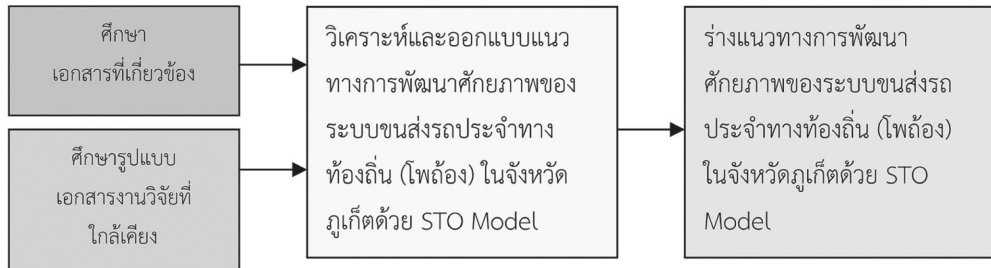
2.2 เพื่อหาคุณภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

2.3 เพื่อหาประสิทธิภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

2.4 เพื่อหาความพึงพอใจของบุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 การสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการสร้าง STO Model

จากภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการสร้างแนวทาง STO Model เริ่มจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและรูปแบบเอกสารที่ใกล้เคียง ทำการวิเคราะห์และสรุปเป็นการร่างแนวทางของ STO Model

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 60 คน [3]

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คนโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

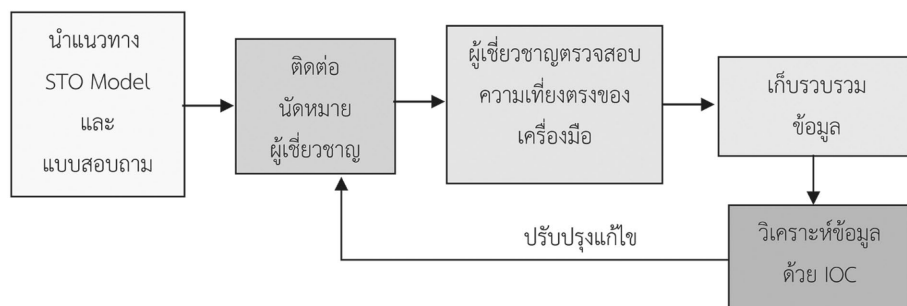
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ฉบับ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามคุณภาพผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

เครื่องมือชุดที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพกลุ่มทดลองที่มีต่อสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model

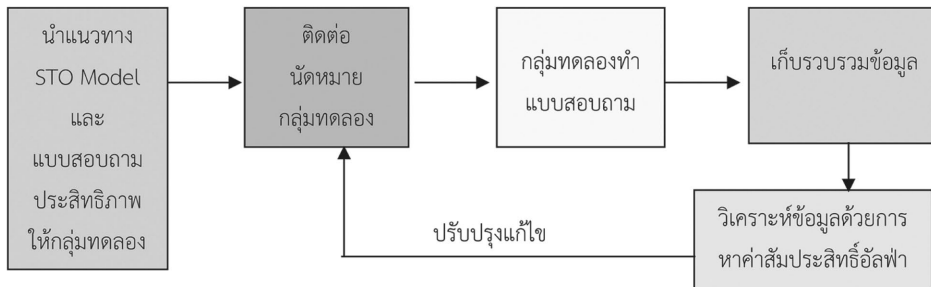
เครื่องมือชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model



ภาพที่ 2 การเก็บข้อมูลชุดที่ 1 แบบสอบถามคุณภาพแนวทางของ STO Model โดยผู้เชี่ยวชาญ

จากภาพที่ 2 แสดงการเก็บข้อมูลชุดที่ 1 แบบสอบถาม คุณภาพแนวทาง STO Model ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ทางผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 3 ท่าน โดยการถ่ายเอกสารแนวทาง STO Model เพื่อนำเสนอให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งรับ

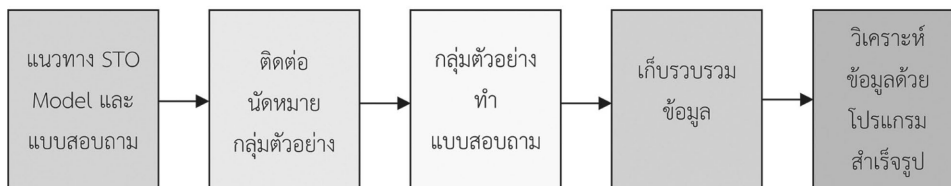
แบบสอบถามกลับคืนมา ซึ่งจากการเก็บแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำการแจกมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด ได้กลับคืนมา 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrent: IOC)



ภาพที่ 3 การเก็บข้อมูลชุดที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพต่อแนวทาง STO Model โดยกลุ่มทดลอง

จากภาพที่ 3 แสดงการเก็บรวบรวมข้อมูลของการประเมินประสิทธิภาพแนวทาง STO Model โดยกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามและนำเสนอแนวทาง STO Model พร้อมทั้งเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด

ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมานำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของเครื่องมือโดยใช้การหาค่าความสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

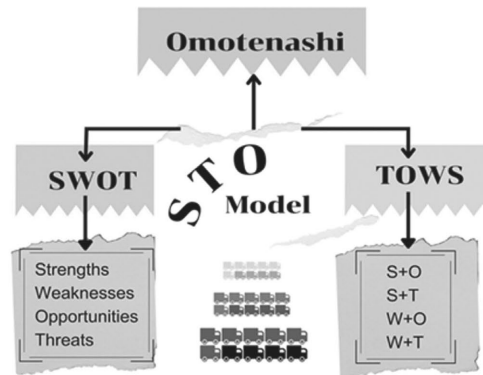


ภาพที่ 4 การเก็บข้อมูลชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อแนวทาง STO Model

จากภาพที่ 4 แสดงการเก็บรวบรวมข้อมูลชุดที่ 3 ของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อแนวทาง STO Model จากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากกลุ่มทดลองจนได้เป็นแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้แก่บุคลากรในกองกิจการขนส่ง จำนวน 50 ท่าน พร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมา นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ผลการวิจัย

4.1 แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งทางท้องถิ่น (โพธิ์ทอง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน 1) ด้านการวิเคราะห์ SWOT Analysis ประกอบด้วยวิเคราะห์ที่ จุดแข็ง (Strengths), จุดอ่อน (Weaknesses), โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Treats) 2) ด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix ประกอบด้วย (Strengths + Opportunities), (Strengths + Treats), (Weaknesses + Opportunities) และ (Weaknesses + Treats) และ 3) ด้านบริการ Omotenashi จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น



ภาพที่ 5 แสดงแนวทาง STO Model

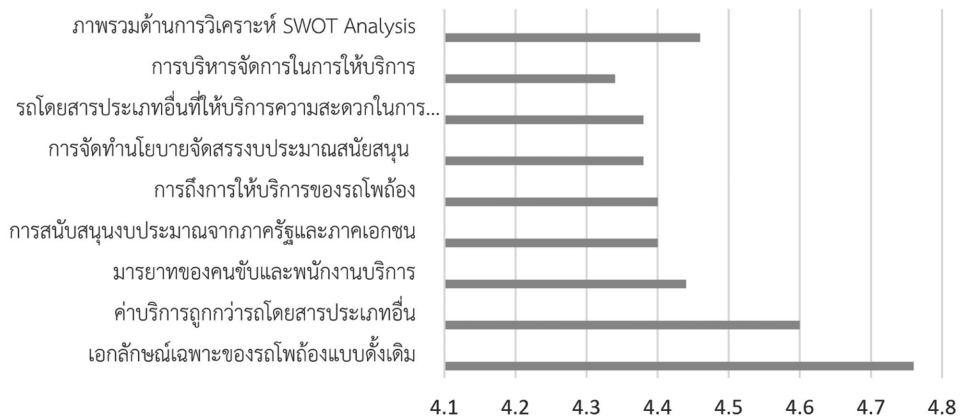
4.2 คุณภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model ที่ระดับค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concurrent: IOC) = 0.93

4.3 ประสิทธิภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha

Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) = 0.89

4.4 ความพึงพอใจบุคลากรในกองกิจการขนส่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อแนวทาง STO Model จำแนกตามองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการวิเคราะห์ SWOT Analysis มีผลการประเมินความพึงพอใจ แสดงในภาพที่ 6

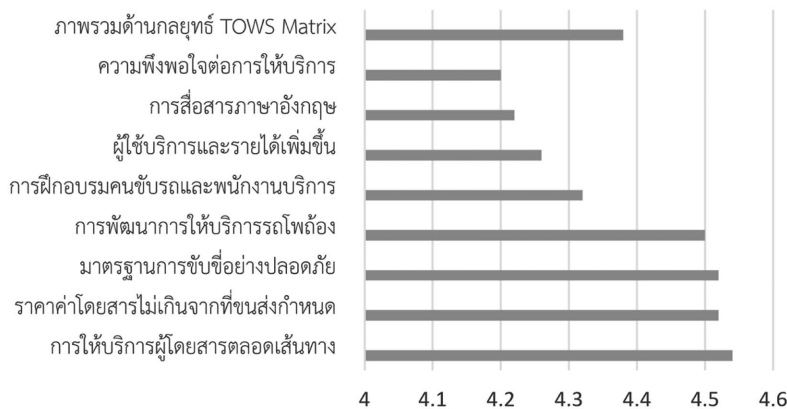


ภาพที่ 6 ความพึงพอใจด้านการวิเคราะห์ SWOT Analysis

จากภาพที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน SWOT Analysis ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.42) และพิจารณารายชื่อเอกลักษณ์เฉพาะของรถโพถ้องบ่งบอกถึงความเป็นภูเก็บบนแบบดั้งเดิมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.43) และคนขับและพนักงานขาดการ

จัดการงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.79)

2. ด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix มีผลการประเมินความพึงพอใจ แสดงในภาพที่ 7

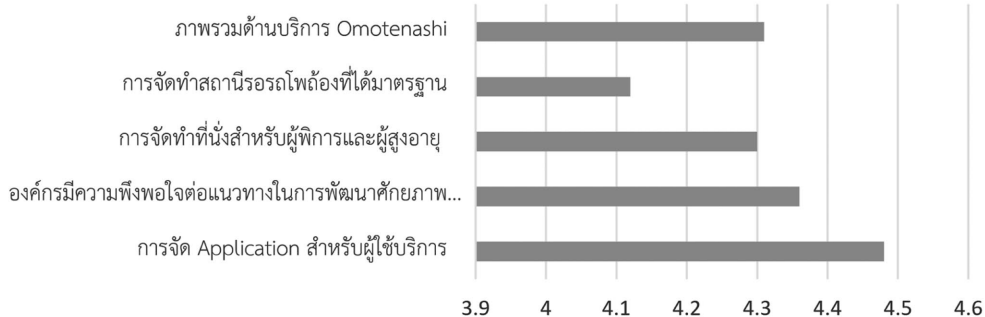


ภาพที่ 7 ความพึงพอใจด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix

จากภาพที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix ภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รถโพถ้องมีการให้บริการผู้โดยสารจนถึงปลายทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) และผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถโพถ้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.80)

3) ด้านบริการแบบ Omotenashi จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น



ภาพที่ 8 ความพึงพอใจด้านบริการแบบ Omotenashi

จากภาพที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านบริการแบบ Omotenashi ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า องค์กรมีการจัด Application สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวเพื่อเรียกดูเที่ยวรถ

โพถ้องในรอบถัดไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.78) และองค์กรมีการจัดทำ Station รถโพถ้องที่ได้มาตรฐานสามารถกันแดด กันฝนได้ มีที่นั่งให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model ในภาพรวม

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความหมาย
1	ด้านการวิเคราะห์ SWOT Analysis	4.46	0.41	มาก
2	ด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix	4.38	0.46	มาก
3	ด้านบริการ Omotenashi จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น	4.31	0.66	มาก
รวม		4.38	0.45	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจจากบุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.45)

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1) แนวทาง STO Model มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน

1) ด้านการวิเคราะห์ SWOT Analysis ประกอบด้วย การวิเคราะห์ จุดแข็ง (Strengths), จุดอ่อน (Weaknesses), โอกาส (Opportunities) และ อุปสรรค (Treats) 2) ด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix ประกอบด้วย (Strengths + Opportunities), (Strengths + Treats), (Weaknesses + Opportunities) และ (Weaknesses + Treats) และ 3) ด้านบริการ Omotenashi จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น

2) คุณภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model ที่ระดับ IOC = 0.93

3) ประสิทธิภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.89

4) ความพึงพอใจบุคลากรในกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อแนวทาง STO

Model ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.45)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model ประกอบไปด้วย SWOT Analysis, TOWS Matrix และ Omotenashi การบริการแบบญี่ปุ่น คุณภาพและประสิทธิภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model และความพึงพอใจของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ตด้วย STO Model โดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกิจการระบบขนส่งรถประจำทางท้องถิ่น (โพถ้อง) ในจังหวัดภูเก็ต

ด้านการวิเคราะห์ SWOT Analysis พบว่าเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรถโพถ้องที่บ่งบอกถึงความเป็นภูเก็ตแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับมากที่สุด เพราะภาพลักษณ์ของรถโพถ้องมีลักษณะที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวสื่อถึงความเป็นภูเก็ตได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤติยาภรณ์ [3] เรื่อง ปัจจัยภายในผู้เดินทางที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ต้องมีการปรับปรุงรถขนส่งสาธารณะโดยให้รถขนส่งสาธารณะมีความน่าดึงดูดที่จะใช้ เพื่อให้กลุ่มผู้ยึดติดรถส่วนบุคคล หันมาใช้รถขนส่งสาธารณะ และข้อคำถามที่มีความเห็นน้อยที่สุด คือ คนขับและพนักงานขาดการจัดการและการให้

บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการกล่าวถึงการบริการของรถโพธิ์องในแง่ลบ รวมทั้งผู้ให้บริการยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมธิเจริญธรรม [4] เรื่อง การบริการของรถโดยสารประจำทางสาธารณะในเขตเมืองภูเก็ต พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระบบรถโพธิ์องควรได้รับการปรับปรุงทั้งโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการเข้าถึงและใช้บริการ ระบบรถที่มีความปลอดภัย การให้บริการข้อมูลการเดินทางที่ทันสมัย

ด้านกลยุทธ์ TOWS Matrix พบว่า รถโพธิ์องมีการให้บริการผู้โดยสารจนถึงปลายทางแม้เหลือผู้โดยสารเพียง 1-2 คน อยู่ในระดับมากที่สุด เพราะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์ของระบบขนส่งรถโพธิ์อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรมพิทักษ์อาสน์สุวรรณ [5] เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษา รถสองแถว (สีน้ำเงิน) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่รับบริการบริการสะดวกสบายมากขึ้น ผู้ขับรถโดยสารเลือกรับชาวต่างชาติ มากกว่าคนไทย พนักงานขับรถให้บริการผู้โดยสารให้ได้รับความปลอดภัย การจอดรถรับส่งผู้โดยสาร ไม่ตรงป้ายและส่งผู้โดยสารไม่ถึงปลายทาง และข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถโพธิ์อง อยู่ในระดับมาก เพราะราคาที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการให้บริการทุกวันเป็นประจำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริกุล พรหมชาติ [6] เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัทท่าอากาศยาน 407 มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ด้านบริการ Omotenashi จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น พบว่า การจัด Application สำหรับผู้ใช้บริการ การพัฒนาบุคลากรด้านความสามารถและจิตบริการของพนักงาน การจัดที่นั่งพิเศษสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ

และผู้พิการ อยู่ในระดับมากทุกรายการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิสุขเจริญ [7] ที่ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบบริการแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อคุณค่าตราสินค้าในมุมมองของลูกค้า : บทบาทความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง (กรณีศึกษาผู้บริโภคชาวไทย) ที่พบว่า องค์ประกอบบริการแบบญี่ปุ่นที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้า ได้แก่ ความสามารถของพนักงาน จิตใจ การให้บริการของพนักงานและสถานที่ให้บริการ ในขณะที่องค์ประกอบด้านระบบและเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้า

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะทั่วไป คือ ควรมีการขยายขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป และผู้วิจัยควรมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนลงพื้นที่ล่วงหน้าเพื่อเข้าไปเก็บแบบสอบถาม

2) ข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำโครงการต่อไป คือ การนำเอา STO Model ไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าขายของที่ระลึก ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น รวมถึงงานวิจัยเพื่อสร้างกลยุทธ์ แนวทางหรือนวัตกรรมต่าง ๆ รองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตของอุตสาหกรรมบริการ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). [ออนไลน์]. สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย. [สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564]. จาก <https://www.tat.or.th/th>.
- [2] ผศ.รังสรรค์ เลิศในสัจย์. (2560). Business Strategy Case from Japan: การบริการสไตล์ญี่ปุ่น. (ometenashi) จะ Maintain ต่อไปได้หรือไม่. For Quality. Vol.24 No.224. November-December 2017. 28-30.
- [3] กฤติยาภรณ์ เทพาคักดี. (2553). ปัจจัยภายในผู้เดินทางที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสาธารณะ : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

- [4] สุเมธี เจริญธรรม. (2559). การบริการของรถโดยสารประจำทางสาธารณะในเขตเมืองภูเก็ต. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [5] กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ. (2557). การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [6] สิริกุล พรหมชาติ. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัทท่าอากาศยาน 407. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- [7] วุฒิ สุขเจริญ. (2563). องค์ประกอบการบริการแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อคุณค่าตราสินค้าในมุมมองของลูกค้า: บทบาทความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรคั่นกลาง (กรณีศึกษาผู้บริโภคชาวไทย). วารสารสมาคมนักวิจัย. ปีที่ 25 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2563. หน้า 224-238.