

การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย

THE STUDY OF THAI TOURIST PREFERENCES TO DOMESTIC TRANSPORTATION IN  
THAILAND

โดย

นางสาวพิมพ์พิชชา	เจริญชัยกรณ์	รหัสนิสิต 58166010041
นายวิกรม	บุญรัตนาคม	รหัสนิสิต 58166010055
นายเดวิช	พงษ์ดี	รหัสนิสิต 58166010111
นางสาวปิยะนุช	ทูนผลงาม	รหัสนิสิต 58166010124
นางสาวมณิชนุภา	ศานติประไพธ	รหัสนิสิต 58166010125
นางสาวเพ็ญศุภางค์	เล่าแสงฟ้า	รหัสนิสิต 58166010127
นางสาวศุภิสรา	คำเพราะ	รหัสนิสิต 58166010137
นายณัฐพงศ์	ศักดิ์ศิริผล	รหัสนิสิต 58166010153

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์

รายงานการวิจัยฉบับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา นจท 323 พื้นฐานการวิจัยด้านการท่องเที่ยว

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายคือ เพื่อศึกษาการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว และแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางท่องเที่ยว จำนวน 402 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีสถานภาพโสด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อพักผ่อน มีการเลือกใช้ชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 2 - 3 คน มีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว 5 วันขึ้นไป มีช่วงเวลาในการเดินทาง ในวันธรรมดา มีงบประมาณในการเดินทางน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สรุปผลได้ดังนี้

2.1 จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง ช่วงเวลาในการเดินทาง กับสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร ได้ผลดังนี้ ตัวแปรอิสระกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่าตัวแปรอิสระที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

2.2 จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รายได้ ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร ลักษณะในการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) และความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสาร กับสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร ได้ผลดังนี้ ตัวแปรอิสระกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ตัวแปรอิสระเหล่านี้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

คำสำคัญ: การเดินทาง ระบบขนส่งโดยสาร นักท่องเที่ยว

## Abstract

The purpose of this research aimed to study consideration of Thai tourist preferences to domestic transportation in Thailand. The factors that Thai tourist preferences of transportation in Thailand and the process to develop the domestic transportation and the result that used in research was the tourists that travel by train, bus and aircraft in a range of November 2017. The result in this research were calculated by 402 Thai passengers who used the transportation in Thailand. Questionnaire was the part of the tool for data collection.

Result were as follow:

1. The result of this study was 402 Thai tourists. Most of the tourists were female more than male in the age group of 15-25 years old. Most of them were graduated from Bachelor Degree, and studied in under graduate program, single, and had the average income between 10,001-20,000 baht. Most of them prefer to transport by aircraft and had about 2-3 companions. The range of travel was about more than 5 days and like to travel in weekdays. The budget of the transportation was less than 5,000 baht and the frequency to transport for vacation about 1-2 trips in a year.

2. Result of the correlation test between independent variable and the consideration by the tourists in preferences to domestic transportation in Thailand with statistical in .05 levels.

2.1 From the correlation test between independent variable; sex, age, education, career, relation status, purpose of transport, companion, duration of transportation, season of transportation, with the preferences to domestic transportation by Thai tourist. The statistical tests were discovered that the difference of the independent variable influence to the preferences to domestic transportation was not difference.

2.2 From the correlation test between independent variable; income, the types of transportation, types of the companion, budget and the frequency that use transportation. With the preferences to domestic transportation by Thai tourists. The statistical tests were discovered that the difference of the independent variable influence to the preferences to domestic transportation was difference.

Keywords: Tourism, Transportation, Tourists

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากคณะผู้วิจัยได้รับความกรุณา ความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างมากจาก อาจารย์ ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังคอยช่วยเหลือในงานวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้น จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยรู้สึกถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเท เสียสละของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กิงกนก เสาวภาวงศ์ อาจารย์ ดร.คมสิทธิ เกียนวัฒนา และ ผศ.ดร. สุรีย์พร นิพิฐวิทยา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ได้ช่วยแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์จนสามารถเก็บกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ได้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี อีกทั้งแง่คิดต่างๆที่มีประโยชน์ต่อคณะผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวสินี ไขว้พันธ์ นักวิชาการศึกษา บุคลากรผู้ดูแลเอกสารของคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่คอยอำนวยความสะดวกด้านการดำเนินการเอกสารต่างๆ ประกอบการทำวิจัยฉบับนี้ ตั้งแต่ต้น จนลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ของบริษัท ขนส่ง จำกัด เจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานดอนเมือง ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้การสัมภาษณ์ ให้คำแนะนำและให้ใช้สถานที่ในการแจกแบบสอบถามเพื่อทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณนักท่องเที่ยวทุกท่านสำหรับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับงานด้านระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และหากมีข้อผิดพลาดประการใด คณะผู้วิจัยขออภัยไว้ทุกประการ

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมาย.....	4
ประโยชน์ของงานวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสาร.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	16
ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ 7P's.....	18
สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....</b>	28
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	37
การเสนอผลการวิจัย.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	99
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะ.....	112
<b>บรรณานุกรม.....</b>	116
<b>ภาคผนวก.....</b>	120
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ตรวจIOC.....	121
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....	123
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	125
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์.....	131
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	135
ภาคผนวก ฉ รูปภาพขณะเก็บรวบรวมข้อมูล.....	142
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย.....</b>	145

## สารบัญตาราง

<b>ตาราง</b>		<b>หน้า</b>
1	จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศโดยวิธีการต่างๆ.....	20
2	แสดงราคาและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางภายในประเทศโดยวิธีการต่างๆ.....	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากร.....	38
4	แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว.....	41
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	45
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารรถไฟ.....	48
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร.....	52
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน.....	55
9	ผลการทดสอบการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามเพศ.....	60
10	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	61
11	ผลการทดสอบความแปรปรวนของระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ Levene's test.....	62
12	ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	63
13	ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ F-Test.....	64
14	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์.....	65



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ผลการทดสอบความแปรปรวนของอาชีพนักท่องเที่ยวน โดยใช้สถิติ Levene's test.....	66
16 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามอาชีพโดยใช้สถิติ F-Test.....	67
17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	68
18 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติ Levene's test.....	69
19 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	70
20 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-Test.....	70
21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยใช้สถิติ Levene's test.....	71
22 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ F-Test.....	72
23 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ.....	73
24 ผลการทดสอบความแปรปรวนของชนิดของระบบขนส่งโดยสารโดยใช้สถิติ Levene's test.....	74
25 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารจำแนกตามชนิดของระบบขนส่งโดยสารโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	75
26 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	75
27 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด.....	76

## สารบัญตาราง (ต่อ)

<b>ตาราง</b>		<b>หน้า</b>
28	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ.....	77
29	ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามชนิดของระบบขนส่งโดยสารโดยใช้สถิติ F-Test.....	78
30	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์.....	79
31	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงาน.....	79
32	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านกระบวนการให้บริการ.....	80
33	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารภาพรวม.....	80
34	ผลการทดสอบการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะในการเดินทาง.....	81
35	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ร่วมเดินทางกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	82
36	ผลการทดสอบความแปรปรวนของลักษณะผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยใช้สถิติ Levene's test.....	83
37	ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารจำแนกตามลักษณะผู้ร่วมเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารจำแนกตามลักษณะผู้ร่วมเดินทาง โดยใช้สถิติ F-Test.....	85
39	ผลการเปรียบเทียบรายค่าของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์.....	86
40	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเดินทางกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	87
41	ผลการทดสอบการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามช่วงเวลาในการเดินทาง.....	88
42	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	89
43	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	90
44	สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากร กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	91
45	สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร.....	93

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมหนึ่งที่เป็นการใช้เวลาว่างจากการเรียนหรือการทำงาน เพื่อพักผ่อน ผ่อนคลายจากความเครียด และทำกิจกรรมที่ตนเองสนใจ หรืออาจจะมีจุดประสงค์อื่นๆที่แตกต่างกันออกไป โดยการเลือกจุดหมายปลายทางที่แตกต่างกันไปตามความชอบส่วนบุคคลในแต่ละครั้ง

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) คาดว่า ในระหว่างปี พ.ศ. 2553 - 2563 การท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องโดยจะขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.8 ต่อปี แต่ในช่วง 7 ปีที่ผ่านมาพบว่า การท่องเที่ยวโลกเติบโตในอัตราที่สูงกว่าแนวโน้มเฉลี่ยดังกล่าว โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนจากราคาบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศที่อยู่ในระดับต่ำ การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลกและอุปสงค์ต่อการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ โดยเฉพาะประเทศตลาดเกิดใหม่ (Emerging Country) เช่น จีน และอินเดีย ที่เศรษฐกิจมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง ขณะที่นักท่องเที่ยวจากประเทศตลาดเกิดใหม่อื่นๆ เช่น รัสเซีย บราซิล มาเลเซีย มีแนวโน้มผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยลบที่ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวมาโดยตลอด โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2559 ที่เกิดเหตุก่อการร้ายและสงครามที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวหลายครั้ง เช่น เหตุรุนแรงในเบลเยียมฝรั่งเศส เยอรมนี และโดยเฉพาะตุรกี ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวยุโรปเดินทางไปท่องเที่ยวกว่าปีละ 27 ล้านคน แต่ผลกระทบจากสงครามในซีเรีย และปัญหาด้านความมั่นคงภายในประเทศ เช่น การปฏิวัติ และการก่อการร้าย ทำให้นักท่องเที่ยวยุโรปกังวลต่อความปลอดภัยในการเดินทาง และทำให้ในช่วง 10 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2559 ชาวยุโรปเดินทางไปท่องเที่ยวตุรกีลดลงกว่าร้อยละ 30 โดยเปลี่ยนเป้าหมายการท่องเที่ยวสู่แหล่งท่องเที่ยวอื่นซึ่งรวมถึงเอเชีย และประเทศไทย (กรมการท่องเที่ยว. 2559)

ปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยแล้ว 20.41 ล้านคน ขยายตัว 4.47% จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่แล้ว และก่อให้เกิดรายได้รวม 1,033,085 ล้านบาท ส่วนสถานการณ์ท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย ในเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน ปี 2560 มีชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศรวม 71.38 ล้านคน (ไทยรัฐ. 2560) จากสถิติดังกล่าวทำให้เราได้ทราบถึงการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยในประเทศไทย ซึ่งจะสามารถบ่งบอกได้ว่าเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็จะมีขยายตัว

เพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร บริการต่างๆ รวมไปถึงระบบขนส่งโดยสารด้วย ซึ่งผู้คนที่จะออกเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ต้องมีการใช้ระบบขนส่งโดยสารในการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังจุดหมายปลายทางเสมอ เช่น การเดินทางโดยเครื่องบิน การเดินทางโดยรถไฟ หรือการเดินทางโดยรถโดยสาร การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในการเดินทางดังกล่าวจึงมีความสำคัญต่อการเดินทางท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และเป็นสิ่งที่ผู้คนที่ออกเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวนั้นจะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง ทั้งด้านความสามารถในการรองรับ เส้นทางที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง ความเหมาะสมในด้านราคา รวมถึงการบริการ และสิ่งสำคัญคือ ความปลอดภัยในการเดินทางเพื่อนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่หรือจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ ปัจจัยที่ได้กล่าวมาโดยสังเขปนี้จะส่งผลให้ผู้คนที่ออกเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารที่แตกต่างกัน เพื่อไปยังสถานที่ที่แตกต่างกันออกไปตามความต้องการ และปัจจัยต่างๆ ของแต่ละกลุ่มบุคคลยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแรงขับเคลื่อนรวมถึงสนับสนุนให้เกิดการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวในลำดับต่อไป

ระบบขนส่งโดยสาร จัดว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวไปได้อย่างกว้างขวาง และถือได้ว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งทั้งการเดินทางโดยเครื่องบิน การเดินทางโดยรถไฟ และการเดินทางโดยรถโดยสาร นอกจากนี้จากกล่าวได้ว่า ระบบขนส่งโดยสารเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระบบขนส่งโดยสารเป็นปัจจัยหลักของการผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว และเมื่อระบบขนส่งโดยสารได้รับการพัฒนาจะส่งผลให้เกิด

1. ส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น โลกแห่งการท่องเที่ยวมีระยะทางที่แคบลงท่องเที่ยวได้หลากหลายสถานที่
2. นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในระยะไกลขึ้นได้แม้จะมีช่วงเวลาการหยุดงานสั้นๆ และจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
3. ผลของระบบขนส่งโดยสารที่พัฒนาก้าวไกล ทำให้ใช้เวลาเดินทางสั้นลง มีเวลามากขึ้นอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวได้นานขึ้น
4. นักท่องเที่ยวที่มีฐานะระดับปานกลางก็สามารถไปเที่ยวได้ไกลมากขึ้นโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก กล่าวคือ เมื่อธุรกิจขนส่งมีจำนวนมากขึ้นและราคาถูกลงกว่าเดิมทำให้ นักท่องเที่ยวเสียค่าใช้จ่ายน้อยลงและธุรกิจขนส่งหลากหลายมากขึ้นสำหรับชนทุกชั้น (พิทยะ ศรีวัฒนสาร. 2553)

ปัจจุบันระบบการขนส่งโดยสารในประเทศมีความหลากหลาย ทำให้เผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งโดยสารจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนา

ศักยภาพในรูปแบบต่างๆ ทั้งการเดินทางโดยเครื่องบิน การเดินทางโดยรถไฟ และการเดินทางโดยรถบัสโดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีการแข่งขันจากนโยบายเปิดเสรีทางการท่องเที่ยวของกลุ่มอาเซียน (ASEAN) ส่งผลให้ระบบขนส่งโดยสารในรูปแบบต่างๆ เพิ่มจำนวนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยว จึงส่งผลการทับโดยตรงต่อระบบขนส่งโดยสารอื่นๆ อย่างเลี่ยงไม่ได้

จำนวนผู้เดินทางภายในประเทศโดยเครื่องบินมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี เนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องของทางสายการบิน อาทิเช่น สายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งทางด้านราคา การบริการรวมไปถึงการจัดโปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 19,473,000 คน จนมาถึงปี พ.ศ. 2553 มีจำนวน 21,594,000 คน มีการเพิ่มขึ้นถึง 2,121,000 คน และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงปี พ.ศ. 2555 ที่มีจำนวน 27,203,000 คน เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 จำนวน 7,730,000 คน ก่อนที่จะลดลงในปี พ.ศ. 2556 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนร้อยละของผู้โดยสารทั้งหมด สายการบินนั้นจะมีจำนวนผู้โดยสารคิดเป็นร้อยละของส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งจะต่างกับผู้โดยสารรถไฟที่มีจำนวนร้อยละของส่วนแบ่งการตลาดลดลงทุกปี จากตัวเลขข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สายการบินมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง ส่วนรถบัสโดยสารจะมีตัวเลขที่ค่อยๆ ลดลงและรถไฟมีจำนวนผู้โดยสารลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสายการบินนั้นได้มีการเข้ามาของสายการบินต้นทุนต่ำและได้เข้ามาครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดหลักของผู้ที่เดินทางภายในประเทศอย่างเห็นได้ชัด (กรมการขนส่งทางบก. 2557)

ในด้านของจำนวนผู้เดินทางโดยรถบัสโดยสารก็มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากเช่นกัน โดยวัดจากสถิติการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพมหานคร (จตุจักร) ปีงบประมาณ 2557 พบว่ามีผู้เดินทางท่องเที่ยวโดยรถบัสโดยสารประจำทางหมวดสองเที่ยวรวมเฉลี่ย 5,823 เที่ยวต่อวัน คิดเป็นจำนวนผู้โดยสาร 97,335 คน หรือเฉลี่ยเดือนละ 177,128 เที่ยว หรือคิดเป็นจำนวนผู้โดยสารเดือนละ 2,960,628 คน รวมเฉลี่ยเป็น 2,125,540 เที่ยวหรือคิดเป็นจำนวนผู้โดยสาร 35,527,546 และในเที่ยวขาไปเฉลี่ยวันละ 2,908 เที่ยวหรือคิดเป็นจำนวนผู้โดยสาร 48,612 คนต่อวัน และเฉลี่ยเที่ยวไปเดือนละ 88,451 เที่ยวหรือคิดเป็นจำนวนผู้โดยสารเดือนละ 1,478,618 คน รวมเฉลี่ยเป็น 1,061,420 เที่ยวหรือ 17,743,426 คน เที่ยวกลับเฉลี่ยวันละ 2,915 เที่ยวหรือคิดเป็นจำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยวันละ 48,723 คน เฉลี่ยเดือนละ 88,676 เที่ยวหรือมีจำนวนผู้โดยสารเดือน 1,482,010 คน รวมเฉลี่ย 1,064,120 เที่ยวหรือรวมเฉลี่ย 17,784,120 คน (กรมการขนส่งทางบก. 2557)

จากทั้งขาไปและกลับมีจำนวนที่เฉลี่ยใกล้เคียงกัน จะแสดงจะเห็นได้ว่ารถบัสโดยสารก็มีบทบาทสำคัญโดยเป็นอีกหนึ่งพาหนะ ที่นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้เดินทางจากกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัด

ต่างๆ อาจเป็นเพราะ ความคุ้มค่าของราคาและคุณภาพในการบริการ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละบุคคล

นอกจากการเดินทางโดยรถโดยสาร ยังมีการเดินทางโดยรถไฟที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะให้ความสนใจต่อการเดินทางโดยรถไฟมากที่สุด เนื่องจากปัจจัยด้านการเข้าถึงจุดหมายปลายทาง ที่มีเส้นทางที่เข้าถึงได้มากกว่า ทั้งระยะใกล้และระยะไกล ในขณะที่การให้ความสนใจต่อรถโดยสารลดจำนวนลง ดังเห็นได้จาก ปี พ.ศ.2553 มีจำนวน 10,834,000 คน จนมาถึงปี พ.ศ. 2556 ที่จำนวนลดลงเป็น 9,599,000 คน เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราค่าโดยสารไม่ต่างจากการเดินทางด้วยรถโดยสารมากนัก อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ดังนั้น ในการเลือกระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว จึงมีพื้นฐานทางด้านราคาและระยะเวลาเป็นปัจจัยสำคัญอีกด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวทั้งในด้านสถานการณ์การท่องเที่ยว สถิติจำนวนนักท่องเที่ยว แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะต้องมีการเดินทางโดยใช้ระบบขนส่งโดยสารเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้กลุ่มผู้วิจัยมีความคำนึงถึงการเพิ่มศักยภาพของระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ และมีความตั้งใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าวิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อทราบถึงเหตุผลในการเลือกใช้รูปแบบการขนส่งโดยสารที่แตกต่างกันไปของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพสำหรับองค์กรระบบขนส่งโดยสารต่างๆ ให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และเพื่อรองรับแนวโน้มการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าวิธีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยว

## ประโยชน์ของงานวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศในปัจจุบันและนำมาแก้ไขให้ตรงตามจุดมุ่งหมายจากการศึกษาค้นคว้าวิธีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว



2. เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาระบบขนส่งโดยสารสำหรับองค์กรต่างๆ ภายในประเทศทั้งด้านมาตรฐานความปลอดภัย การให้บริการ และอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจากการศึกษาการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว

3. เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศให้เจริญเติบโตมากขึ้นและเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป

## ขอบเขตการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟ การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร และการเดินทางโดยเครื่องบิน ในวันที่ 7 – 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟ การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร และการเดินทางโดยเครื่องบิน ในวันที่ 7 – 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 จำนวน 402 คน

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พื้นที่ของระบบขนส่งโดยสาร ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) และสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง)

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. พฤติกรรมการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว
2. การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ

## ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

### 1.1 ลักษณะทางประชากร

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

- 1.1.5 รายได้
- 1.1.6 สถานภาพสมรส
- 1.2 พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว
  - 1.2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง
  - 1.2.2 ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร
  - 1.2.3 ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว
  - 1.2.4 จำนวนผู้ร่วมเดินทาง
  - 1.2.5 ผู้ร่วมเดินทาง
  - 1.2.6 ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว
  - 1.2.7 ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว
  - 1.2.8 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว
  - 1.2.9 ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสาร
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่
  - 2.1 การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ ซึ่งประกอบด้วย
    - 2.1.1 ด้านราคา (Price)
    - 2.1.2 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
    - 2.1.3 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
    - 2.1.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)
    - 2.1.5 ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee)
    - 2.1.6 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ  
(Physical Evidence and Presentation)
    - 2.1.7 ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ระบบขนส่งโดยสาร** หมายถึง ระบบขนส่งผู้โดยสารจากจุดหนึ่งไปยังจุดหมายปลายทางที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟ การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร และการเดินทางโดยเครื่องบิน
2. **การเดินทางโดยเครื่องบิน** หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยใช้การเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารทางอากาศซึ่งประกอบด้วย สายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินทั่วไป

**3. การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร** หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยใช้การเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารทางบกซึ่งประกอบไปด้วย รถบริษัทขนส่ง และรถภาคเอกชน

**4. การเดินทางโดยรถไฟ** หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยใช้การเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย

**5. นักท่องเที่ยว** หมายถึง ชาวไทยที่เดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังจุดหมายปลายทางหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว

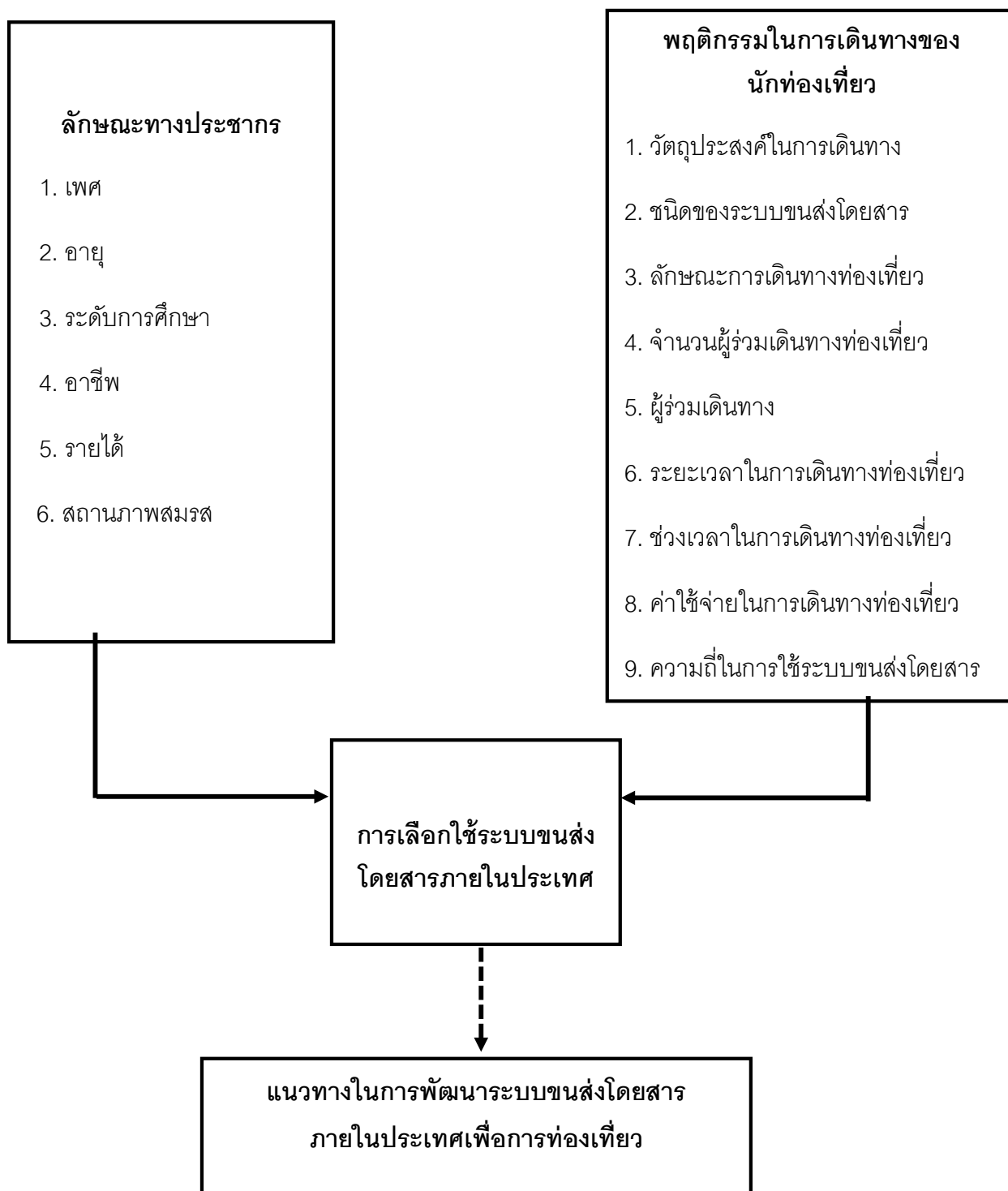
**6. ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกเดินทาง** หมายถึง สิ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของระบบขนส่งโดยสารในรูปแบบต่างๆ

**7. การให้บริการของระบบขนส่งโดยสาร** หมายถึง ลักษณะการให้บริการในด้านต่างๆ ของระบบขนส่งโดยสารประกอบไปด้วย ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

**8. การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร** หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในการเดินทาง โดยคำนึงถึงลักษณะการให้บริการของระบบขนส่งโดยสาร เพื่อเดินทางภายในประเทศ ซึ่งได้แก่เครื่องบิน รถไฟ และรถบัสโดยสาร โดยแต่ละบุคคลจะมีปัจจัยในการเลือกเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารที่แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ 7P's
6. สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

##### 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

ซิดจันท์ หังสสุต (2532) ได้อธิบายความหมายของคำสำคัญ 2 คำคือ

1.1.1 นันทนาการ (Recreation) คือ กิจกรรมบันเทิงหรือการพักผ่อนหย่อนใจทั่วไป โดยเกิดขึ้นในเวลาว่างหรือว่างเว้นจากการทำงานเพื่อการพักผ่อน จึงเป็นกิจกรรมเฉพาะอย่างที่สร้างความพอใจ และทำให้เกิดความสุขใจแก่บุคคลหรือกลุ่มนั้นๆ

1.1.2 การเดินทาง (Travel) หมายถึง การวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะไปเป็นระยะทางไกลๆ และระยะไกล รวมไปถึงการเดินทางผ่านยังสถานที่ต่างๆ และการเคลื่อนไหวทุกชนิดแม้ว่าจะไม่มีจุดมุ่งหมายใด

จากสองข้อข้างต้นทำให้เกิดการท่องเที่ยว จึงได้ให้ความหมายของการเดินทางโดยจะต้องมีเงื่อนไขอย่างน้อย 3 ประการ คือ

- 1) ต้องเป็นการชั่วคราว
- 2) ต้องเป็นไปตามความตั้งใจของผู้เดินทาง
- 3) ต้องมิใช่เพื่อรับสินจ้างในการนั้น

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ให้ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นการเดินทางที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ

- 1) เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- 2) เดินทางด้วยความสมัครใจ
- 3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

โดยสรุปแล้ว การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งเป็นการชั่วคราว ไม่อาศัยอย่างถาวร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือตามความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยวนั้นๆ เช่น เพื่อธุรกิจ เยี่ยมครอบครัว เพื่อการประชุม ฯลฯ

## 1.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว

เบอร์การ์ต และเมดิลค์ (Burkarta. A. J., & Medilk. S. 1985) ให้ความหมายนักท่องเที่ยว (Tourist) คือผู้เดินทางสู่จุดหมายนอกภูมิลำเนา โดยตั้งใจจะกลับภายใน 2-3 วัน 2-3 สัปดาห์ หรือ 2-3 เดือน นักท่องเที่ยวจำแนกได้เป็นหลายประเภท และหลายระดับ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางหรือเป็นการเยือนและเกณฑ์อื่นๆ

นิคม จารุมณี (2535) กล่าวไว้ว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้มาเยือนใดๆ ที่พำนักในประเทศที่มาเยือนเกินกว่า 24 ชั่วโมง โดยมีจุดประสงค์ใดๆ ดังต่อไปนี้ เพื่อธุรกิจ การประชุมสัมมนา ครอบครั้ว มิตรสหาย สุขภาพอนามัย วันหยุดพักผ่อน ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่การงานเพื่อการกีฬา เยี่ยมญาติ ศาสนกิจ การศึกษา และเพื่อการบันเทิง

ดังนั้น นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง โดยมีจุดประสงค์ต่างๆ ตามความต้องการ เช่น เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อธุรกิจ เพื่อเยี่ยมครอบครัว เพื่อประชุมสัมมนา โดยจะเดินทางอย่างมีจุดหมาย และมีใช้การย้ายถิ่นพำนักถาวร

### 1.3 ประเภทของนักท่องเที่ยว

วินิจ วีรยางกูร (2532) ได้ให้ความหมายไว้ 3 ประเภท คือ

1.3.1 นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งมักจะมาพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และการมาเยือนมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) เพื่อพักผ่อน เช่น การบันเทิง พักผ่อนในวันหยุด เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา เพื่อประกอบศาสนกิจ และกีฬา

2) เพื่อธุรกิจ

3) เพื่อเยี่ยมครอบครัว

4) เพื่อราชการ

5) เพื่อเข้าประชุม

1.3.2 นักทัศนาจร คือ ผู้ที่เดินทางมาเยือนเป็นการชั่วคราวและพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนไม่เกิน 24 ชั่วโมง

1.3.3 นักท่องเที่ยวภายในประเทศ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปไหนก็ตามโดยใช้เส้นทางที่มีได้ใช้อยู่เป็นประจำวัน และมีระยะทางที่ไม่ต่ำกว่า 60 กิโลเมตร หรือออกไปนอกเขตจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของตน

### 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. 2542) ได้แก่

1.4.1 เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกๆที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดทันที เพราะการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะใกล้หรือไกลจำเป็นต้องมีเงิน หรืองบประมาณเพื่อใช้จ่าย ในด้านต่างๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก และการใช้จ่ายซื้อของ เป็นต้น

1.4.2 เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะแต่ละบุคคลย่อมอยู่ในสถานภาพทางการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์เพื่อการท่องเที่ยว แต่บางคนจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

1.4.3 ความตั้งใจที่จะไป ปัจจัยนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงินและมีเวลา คงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป นักท่องเที่ยวแต่ละคน มีความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว อาจจะถูกกระตุ้นได้จากสิ่งต่างๆ เช่น ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวม

ข้อมูลการท่องเที่ยว การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา

## 2. แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

### 2.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภค ทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อการตอบสนองความต้องการของบุคคล

ดาราร ทีปะपाल (2546) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำใดๆ ของผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกสรร การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวนำหรือตัวกำหนดการกระทำดังกล่าว เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจ

อดุลย์ จาตุรงกุล (2549) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิบัติการส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้า และ บริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิบัติการต่างๆ เหล่านี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ตลอดจนถึงกระบวนการตัดสินใจ และ ทำให้เป็นส่วนร่วมในการกำหนดให้มีการกระทำ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการที่ได้มาซึ่งสินค้า หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคคลนั้น โดยมีกระบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจตั้งแต่การค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผลในการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ

### 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมผู้บริโภค

ศุภกร เสรีรัตน์ (2540) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นจำเป็นต้องศึกษาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก และได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

#### 2.2.1 ปัจจัยภายในที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคประกอบด้วย



1) ความต้องการ (Needs) ความต้องการของมนุษย์นั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำออก ซึ่งนักจิตวิทยา เรียกว่า “แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจของมนุษย์” การศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคจึงทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากมนุษย์จะมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติ และปฏิบัติตามอิทธิพลของความคิดที่ตนเองมีอยู่ หรือความต้องการของตนเอง

2) แรงจูงใจ (Motives) หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือความรู้สึกที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการกระทำ หรือมีพฤติกรรมในรูปแบบที่แน่นอน แรงจูงใจทำให้เรารู้ถึงความต้องการของเราเองและเป็นการให้เหตุผลสำหรับการกระทำที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความดังกล่าวเหล่านั้น

3) บุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะพิเศษของมนุษย์หรือลักษณะอุปนิสัยที่เราสร้างขึ้นในตัวบุคคลที่ทำให้แต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปจากคนอื่น ๆ แรงจูงใจเป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีการกระทำที่เขาต้องการ แต่ละบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำตามที่เขาต้องการ แต่ละบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำในลักษณะเฉพาะตัวบุคคล

4) การรับรู้ (Awareness) หมายถึง การมีความรู้ในบางสิ่งบางอย่างโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งการรับรู้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกของเขา ในลักษณะบุคลิกภาพเป็นเรื่องของการมองเห็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวของบุคคล และการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นการมองเห็นสิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายนอกของผู้บริโภคมีการตีความสำหรับสิ่งที่ผู้บริโภคได้ยินหรือได้รู้สึกและอื่นๆ เป็นต้น

### 2.2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

พานา ทองมีอาคม (2533) กล่าวว่าไว้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคเกิดจากความต้องการ ซึ่งมีพื้นฐานที่ต่างกันในแต่ละคน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างมี 4 ประการ ได้แก่

1) สภาพทางวัฒนธรรม เนื่องจากมนุษย์อยู่ในสังคมโดยวัฒนธรรมเป็นสิ่งแวดล้อมที่กำหนดความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของบุคคล วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดแนวทางในการดำรงชีวิต ซึ่งวัฒนธรรมในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้ยังส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการ ซึ่งวัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมย่อยหรือระดับชนชั้นในสังคม

2) สภาพแวดล้อม สังคมของบุคคลที่มีอิทธิพลยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคล อิทธิพลที่เกิดจากสภาพสังคมของบุคคล อาจมีที่มาจากกลุ่มอ้างอิง คือ กลุ่มหรือหมู่ที่บุคคลยึดถือว่าเป็นกลุ่มของตนเอง หรือตนเป็นสมาชิกในกลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มเพื่อนฝูง กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มอาชีพหรือกลุ่มที่

เข้าร่วมเป็นสมาชิกได้ ค่านิยมต่างๆ ของครอบครัว และลักษณะการบริโภคมีอิทธิพลต่อแบบอย่างการใช้และการซื้อของๆ บุคคล

3) สภาพส่วนบุคคล พฤติกรรมการบริโภคอุปโภคของคนเราเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ และวัฏจักรชีวิต เด็กกับผู้ใหญ่มีลักษณะการใช้ของแตกต่างกัน ในแต่ละหมวดสินค้า ตรายังเป็นส่วนสำคัญที่แต่ละกลุ่มอีกด้วย ในลักษณะของบุคคลยังมีเรื่องของอาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ ลักษณะการใช้ชีวิต บุคลิกและแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ฐานะการเงินกำหนดคุณค่าของความพอใจของคนปริมาณเงินที่มีใช้จับจ่ายใช้สอยได้ของบุคคลกำหนดว่าบุคคลควรจะมีอะไรได้ การยึดแบบอย่างของชีวิตที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการซื้อ และการใช้สินค้า

4) สภาพทางจิตใจ คนเรามีสภาพจิตใจไม่เหมือนกัน ลักษณะต่างๆ ของจิตใจคนเรานั้นอาจเนื่องมาจากแรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ เป็นผลให้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้นแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงก็ได้

จากปัจจัยทั้ง 4 ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าสภาพเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมทางด้านการตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภค โดยในแง่อิทธิพลต่อการตลาดนั้นสภาพเศรษฐกิจเป็นตัวแปรภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เพราะเป็นเรื่องระดับมหภาคที่มีผู้ร่วมแสดงบทบาทมากมาย ในปัจจุบันยุคโลกาภิวัตน์ทำให้การเกี่ยวพันของระบบเศรษฐกิจเชื่อมโยงส่งผลกระทบต่อทุกระดับถึงระบบการเมือง การปกครองภายในประเทศที่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางทางเศรษฐกิจ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสาร

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) กล่าวว่า การขนส่ง ตามพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 หมายถึงการลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคล หรือสิ่งของด้วยอุปกรณ์การขนส่ง การขนส่งเป็นกริยาอย่างหนึ่งที่ไม่มีตัวตน เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของ

ดังนั้นสรุปได้ว่าการขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ และสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยมีอุปกรณ์การขนส่ง ซึ่งจะเคลื่อนย้ายไปตามความประสงค์ต่างๆ โดยการขนส่งบุคคลเรียกว่า การขนส่งโดยสาร แต่ถ้าการขนส่งสิ่งของ เรียกว่า การขนส่งสินค้า

#### 3.1 ความหมายของการขนส่งผู้โดยสาร

การขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคลด้วยเครื่องมืออุปกรณ์การขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งตามความประสงค์ของบุคคลนั้นๆ จากความหมายนี้กล่าวว่า การขนส่งผู้โดยสารจะต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

3.1.1 เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

3.1.2 เป็นการเคลื่อนย้ายที่ต้องกระทำด้วยอุปกรณ์การขนส่ง คือ ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งนั่นเอง

3.1.3 เป็นการเคลื่อนย้ายที่ต้องเป็นไปตามความประสงค์ของบุคคลผู้ต้องการขนส่ง

### 3.2 ปัจจัยสำคัญในการขนส่ง

ในการประกอบธุรกิจทางด้านการขนส่งนั้น จะมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากคือ เส้นทาง (Way or Route) รถยนต์ (Vehicle) อุปกรณ์ (Equipment) สถานี (Terminal) และยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะต้องพิจารณาอีก เช่น ผู้ประกอบการ (Operator or Carrier) กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ (Regulations) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ประชิด ไกรเนตร. 2541)

3.2.1 เส้นทางในการขนส่ง (Way, Route) หมายถึง ถนน แม่น้ำ ทะเล ทางรถไฟและอากาศ ซึ่งจะเป็นเส้นทางที่ใช้เดินทางเพื่อการขนส่งอาจจะเป็นเส้นทางบนอากาศหรือทะเล นอกจากนี้เส้นทางในการขนส่งอาจจะเป็นเส้นทางที่มีการใช้อยู่ประจำหรือเป็นครั้งคราวหรืออาจจะเป็นเส้นทางที่ถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการก็ได้

3.2.2 รถยนต์ในการขนส่ง (Vehicle) ในที่นี้ หมายถึง รถยนต์ รถไฟ เรือ เครื่องบิน ในการขนส่งนี้อาจจะแบ่งออกเป็นอุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายและอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารและอุปกรณ์เพื่อการขนส่งสินค้าและบริการหรืออาจจะเป็นอุปกรณ์เพื่อการขนส่งสิ่งใดสิ่งหนึ่งเฉพาะก็ได้

3.3.3 อุปกรณ์ในการขนส่ง (Equipment) อุปกรณ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกในการขนส่งในที่นี้ หมายถึง รถยก อุปกรณ์ขึ้นสินค้า อาจแบ่งออกเป็นอุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายและยกขนส่งสินค้า

3.3.4 สถานีในการขนส่ง (Terminal) เป็นสถานที่ซึ่งใช้เป็นจุดสำหรับหยุดรับส่งผู้โดยสารหรือสินค้าและบริการ สำหรับการขนส่งแต่ละประเภท ซึ่งอาจจะเป็นสถานีต้นทางหรือระหว่างเส้นทางก็ได้ การเรียกชื่อสถานีในการขนส่งนี้ก็มีเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น ท่าอากาศยาน ใช้สำหรับการขนส่งทางอากาศ ท่าเรือใช้สำหรับการขนส่งทางน้ำ สถานีขนส่งผู้โดยสารและสถานีขนส่งสินค้าใช้สำหรับการขนส่งทางบก

ปัจจัยทั้ง 4 ประการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการขนส่งซึ่งจำเป็นจะต้องมีและจะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้เลย เช่น ถ้ามีเส้นทางและสถานีในการขนส่ง แต่ขาดอุปกรณ์ในการขนส่งก็ไม่สามารถที่จะดำเนินกิจการต่างๆ ได้ หรือมีสถานีในการขนส่งและอุปกรณ์ทุกอย่างพร้อมแต่ขาด

เส้นทางสำหรับการขนส่ง ก็ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้เช่นกัน ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 4 อย่างนี้จึงเป็นสิ่งที่ถือได้ว่าจำเป็นและเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการขนส่งซึ่งขาดไม่ได้

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ฉันท์ช วรรณถนอม (2552) กล่าวว่าคมนาคมขนส่งเป็นองค์ประกอบของการผลิตเพื่อการค้าขั้นเคลื่อนของอุตสาหกรรมแทบทุกประเภท ซึ่งผู้ผลิตจะต้องส่งสินค้าไปยังลูกค้า แต่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักของการผลิตด้วยเหตุประการแรกที่ว่า การคมนาคมขนส่งยังมีความก้าวหน้า และวิธีการขนส่งมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ก็จะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวมากขึ้น แต่ใช้เวลาน้อยลง หมายถึงโลกแห่งการท่องเที่ยวแคบลง ซึ่งเราสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ถ้าหากเปรียบเทียบการท่องเที่ยวในสมัยปี พ.ศ. 2462 ประเทศอังกฤษ มีเรือกลไฟฟ้าข้ามมหาสมุทรแอตแลนติกระหว่างเมืองซาวานาห์รัฐจอร์เจียกับเมืองลิเวอร์พูล โดยใช้เวลาในการเดินทางทั้งสิ้น 29 วัน กระทั่งในปี พ.ศ. 2482 เส้นทางการเดินทางเรือข้ามมหาสมุทรแอตแลนติกก็เริ่มลดจำนวนเวลาการเดินทางเป็นเที่ยวละ 4 - 5 วัน เท่านั้น รวมทั้งนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวในระยะไกลขึ้นได้ แม้จะมีช่วงเวลากการหยุดงานสั้นๆ และจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ผลของการคมนาคมขนส่งที่พัฒนาก้าวไกล นักท่องเที่ยวก็มีเวลามากขึ้น ใช้เวลาที่เหลือไปในการเดินทางท่องเที่ยวสั้นลง ดังนั้นช่วงเวลาที่เหลือจึงมีเพิ่มมากขึ้นสำหรับการพักผ่อนหาความสนุกสนานเพลิดเพลิน หาความรู้ ทำให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวได้นานขึ้น นักท่องเที่ยวในระดับล่างก็สามารถไปเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวที่ไกลได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก เพราะในสมัยก่อน การเดินทางท่องเที่ยวต้องใช้เวลาาน ใช้เงินเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เศรษฐีและชนชั้นสูงเท่านั้นที่จะท่องเที่ยวได้ จนกระทั่งธุรกิจขนส่งมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและมีราคาถูกลงกว่าเดิม ผู้เดินทางจึงเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า นอกจากนั้นธุรกิจขนส่งที่เกิดขึ้นนั้นมีความหลากหลายเพื่อให้บริการสำหรับทุกชนชั้น เช่น ธุรกิจการบินนอกจากจะมีระดับชั้นต่างๆ ในเครื่องบินตั้งแต่ระดับชั้นประหยัดจนถึงชั้นหรูหราแล้ว ยังมีสายการบินต้นทุนต่ำที่มีราคาไม่แพง และบางช่วงเวลายังมีราคาพิเศษเพื่อส่งเสริมการขายอีกด้วย ประการสุดท้ายแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะเกาะต่างๆ หรือสถานที่ท่องเที่ยวที่เข้าถึงยาก การเดินทางโดยเครื่องบินจะรวดเร็วและประหยัดเวลามากขึ้น

โดยความจำเป็นพื้นฐานการพัฒนาาระบบคมนาคมจะต้องพัฒนาระบบการขนส่งทางบกให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนการใช้ที่ดินเป็นสิ่งที่จำเป็นก่อน อันก่อประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบคมนาคม และการท่องเที่ยว ดังนี้

1. สามารถเป็นตัวกำหนดและการวางแผน ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณสำหรับระบบเส้นทางเดินรถสายหลักได้
2. ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างศูนย์กลางการท่องเที่ยวหลักและแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ
3. สามารถจัดระบบขนส่งทางบกประเภทต่างๆ ตามลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม
4. ทำให้เกิดเส้นทางเข้าถึงพื้นที่ใหม่ๆ รวมทั้งการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้นและก่อให้เกิดการเชื่อมโยงของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ไว้ด้วยกัน

ทั้งนี้ ระบบขนส่งทางบกโดยส่วนใหญ่แล้วจะประกอบด้วย การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ และการขนส่งด้วยรถไฟ ซึ่งบริการเหล่านี้ส่วนใหญ่เอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยทางภาครัฐจะเป็นผู้ควบคุมดูแลหรือออกใบอนุญาตตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งก็ไม่จำเป็นต้องมีการพัฒนาการเข้าถึงให้สมบูรณ์แบบ เนื่องจากเป็นการช่วยจำกัดจำนวนและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความเปราะบางและเกิดผลกระทบ

การบริการขนส่งเชิงพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ การขนย้ายผู้โดยสารและสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง แต่การขนส่งที่นับว่ามีอิทธิพลกับการท่องเที่ยวโดยตรงคือ การขนส่งผู้โดยสาร การขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งออกตามรูปแบบการขนส่งได้ 4 ประเภท คือ การขนส่งทางบก (Land Transportation) การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation) การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) และการขนส่งทางท่อ (Tube Transportation) แต่หากจะมองในภาพการเดินทางท่องเที่ยวการขนส่งจะหมายถึงการขนส่งทางรถยนต์ ขนส่งทางรถไฟ ขนส่งทางเรือและขนส่งทางอากาศ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เมื่อมีการพัฒนาระบบขนส่งโดยสารจะส่งผลให้การเดินทางท่องเที่ยวมีรูปแบบการเดินทางที่ใช้เวลาน้อยลงส่งผลให้การท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ มีการเข้าถึงสถานที่ที่ง่ายขึ้น นักท่องเที่ยวได้ใช้เวลามากขึ้นในสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นส่งผลโดยตรงทำให้การเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวขยายตัวขึ้นควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบขนส่งโดยสาร

## 5. ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7P's)

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด หรือ Marketing Mix หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดการสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยมีการจัดการราคาของสินค้าหรือบริการให้อยู่ในระดับที่ผู้บริโภคยอมรับได้ พร้อมทั้งมีช่องทางจัดจำหน่ายที่เหมาะสม ทำให้ผู้ซื้อเกิดแรงจูงใจและตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และศุภร เสรีรัตน์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ (Marketing Mix) โดยอ้างอิงจากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler ซึ่งสรุปขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้น โดยพบว่าผู้บริโภคที่ผ่านกระบวนการตัดสินใจ 7 ขั้นตอน คือ ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7P's นั้นเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่องค์กรนำเสนอขาย โดยให้ผู้ซื้อพิจารณาถึงความจำเป็นและความต้องการ ผลิตภัณฑ์มีทั้งประเภทจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งผู้ซื้อจะได้รับคุณค่าจากผลิตภัณฑ์นั้นๆ เช่น คุณภาพของสินค้า ภาพลักษณ์ของสินค้า ราคาสินค้า และชื่อเสียงของสินค้าและบริการนั้นๆ เป็นต้น

5.2 ด้านราคา (Price) คือ มูลค่าของเงินที่ผู้ซื้อยินยอมที่จะจ่ายไปเพื่อแลกมากับผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามต้องการของผู้ซื้อ ซึ่งราคาถือเป็นต้นทุนของผู้ซื้อ โดยผู้ซื้อจะทำการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่ากับราคาของผลิตภัณฑ์ หากคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้ซื้อก็จะทำการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ

5.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ช่องทางหรือสถานที่ในการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ซึ่งช่องทางจัดจำหน่ายที่ดีควรพิจารณาถึงความสะดวกสบาย เข้าถึงได้ง่าย และควรคำนึงถึงทำเลที่ตั้งเป็นสำคัญ

5.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การติดต่อสื่อสาร การกระจายข้อมูลของสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ซื้อถึงผู้ขาย วัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสาร และชักจูงให้ผู้ซื้อ มีทัศนคติต่อสินค้าหรือบริการที่ดี ทำให้ผู้ซื้อตัดสินใจที่จะซื้อสินค้านั้นๆ ซึ่งสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การประชาสัมพันธ์และการตลาดทางตรง

5.5 ด้านบุคลากร (People) คือ การทำงานของบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เกิดความ

ประทับใจ ก่อให้เกิดความภักดีต่อสินค้านั้นๆ ในระยะยาว เป็นหนทางในการรักษาไว้ซึ่งลูกค้า ดังนั้นองค์กรจึงควรคัดเลือกและฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การบริการ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ดี และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence Presentation) คือ ลักษณะการให้บริการ บรรยากาศ ไปจนถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้รับสินค้าหรือบริการสัมผัสได้ รวมถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการผ่านสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น สภาพสถานที่ให้บริการ ลักษณะโครงสร้างของอาคาร ภาพลักษณ์การตกแต่งภายใน เนื่องจากเป็นสิ่งแรกที่เมื่อผู้ซื้อเห็นจะสามารถดึงดูดได้ในทันที และทำให้ผู้ซื้อเกิดการตัดสินใจต่อการซื้อสินค้าหรือบริการ

5.7 กระบวนการในการให้บริการ (Process) คือ กระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือบริการนั้นมีความถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น ความรวดเร็ว การใช้เวลาอย่างเหมาะสม โดยหากกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งของสินค้าหรือบริการเกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามความถูกต้อง อาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้

## 6.สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ปัจจุบันระบบการขนส่งโดยสารในประเทศมีความหลากหลาย ทำให้เผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งโดยสารจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางบก และทางอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีการแข่งขันจากนโยบายเปิดเสรีทางการท่องเที่ยวของกลุ่มอาเซียน (ASEAN) ส่งผลให้ระบบขนส่งโดยสารในรูปแบบต่างๆ เพิ่มจำนวนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยว จึงส่งผลกระทบต่อระบบขนส่งโดยสารอื่นๆ อย่างเลี่ยงไม่ได้ โดยมีจำนวนของผู้โดยสารในแต่ละรูปแบบทั้งสายการบินต้นทุนต่ำที่เข้ามาเพิ่มมากขึ้น รถไฟ และ รถบัสโดยสาร ดังนี้ต่อไป

ตาราง 1 จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศโดยวิธีกาต่างๆ ในปี พ.ศ. 2553 - 2556

(หน่วย: พันคน)

วิธีการเดินทาง	2553		2554		2555		2556	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สายการบิน	21,594	28.05	24,189	30.70	27,203	34.40	26,605	36.17
รถบัสโดยสาร	10,834	14.07	10,545	13.38	10,112	12.78	9,599	13.05
รถไฟ	44,535	57.86	44,054	55.91	41,761	52.81	37,343	50.77
<b>รวม</b>	<b>76,963</b>	<b>100.00</b>	<b>78,788</b>	<b>100.00</b>	<b>79,076</b>	<b>100.00</b>	<b>73,547</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : ฝ่ายสถิติกรมการขนส่งทางอากาศ. (2560)

จากตาราง จะเห็นว่าจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศโดยของสายการบินมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี เนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องของทางสายการบิน อาทิเช่นสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งทางด้านราคา การบริการรวมไปถึงการจัดโปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการจากปี พ.ศ. 2553 ซึ่งมีจำนวน 21,594,000 คน จนมาถึงปี พ.ศ. 2554 มีจำนวน 24,189,000 คน มีการเพิ่มขึ้นถึง 2,595,000 คน และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงปี พ.ศ. 2555 ที่มีจำนวน 27,203,000 คน ก่อนที่จะลดลงในปี พ.ศ. 2556 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนร้อยละของผู้โดยสารทั้งหมด สายการบินนั้นจะมีจำนวนผู้โดยสารคิดเป็นร้อยละของส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งจะต่างกับผู้โดยสารรถไฟที่มีจำนวนร้อยละของส่วนแบ่งการตลาดลดลงทุกปี จากตัวเลขข้างต้นของตารางแสดงให้เห็นว่า สายการบินมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง ส่วนรถบัสโดยสารจะมีตัวเลขที่ค่อยๆ ลดลงและรถไฟมีจำนวนผู้โดยสารลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสายการบินนั้นได้มีการเข้ามาของสายการบินต้นทุนต่ำและได้เข้ามาครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดหลักของผู้ที่เดินทางภายในประเทศอย่างเห็นได้ชัด

อย่างไรก็ตาม สังเกตได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะให้ความสนใจต่อการเดินทางโดยรถไฟมากที่สุด เนื่องจากปัจจัยด้านการเข้าถึงจุดหมายปลายทาง ที่มีเส้นทางที่เข้าถึงได้มากกว่า ทั้งระยะใกล้และระยะไกล ในขณะที่การให้ความสนใจต่อรถบัสโดยสารลดจำนวนลง ดังเห็นได้จากตารางปี พ.ศ. 2553 ซึ่งมีจำนวน 10,834,000 คน จนมาถึงปี พ.ศ. 2556 ที่จำนวนลดลงเป็น 9,599,000 คน เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราค่าโดยสารไม่ต่างจากการเดินทางด้วยรถบัสโดยสารมากนัก อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ดังนั้น ในการเลือกระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของ



นักท่องเที่ยว จึงมีพื้นฐานทางด้านราคาและระยะเวลาเป็นปัจจัยสำคัญอีกด้วย ดังตัวอย่างตารางแสดงราคาค่าโดยสาร และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงราคาและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางภายในประเทศ โดยวิธีการต่างๆ

วิธีการเดินทาง	ราคา (บาท/เที่ยว)	เวลาในการเดินทาง (ชั่วโมง)
<b>เส้นทางกรุงเทพฯ – เชียงใหม่</b>		
สายการบิน Air Asia	1410	0.55
รถไฟ (รถเร็ว)	231 - 541	11 - 14
รถไฟ (รถด่วน)	271 - 821	11 - 14
รถไฟ (ด่วนพิเศษดีเซล)	641	11 - 14
รถไฟ (ด่วนพิเศษรุ่นใหม่)	791 - 1453	11 - 14
รถทัวร์บขส. (30 ที่นั่ง)	798	10 - 11
รถทัวร์บขส. (50 ที่นั่ง)	488	10 - 11
รถทัวร์บขส. (61 ที่นั่ง)	379	10 - 11
<b>เส้นทางกรุงเทพฯ – หาดใหญ่</b>		
สายการบิน Air Asia	1210	1
รถไฟ (รถเร็ว)	555-825	16 - 17
รถไฟ (รถด่วน)	-	-
รถไฟ (ด่วนพิเศษดีเซล)	705	16 - 17
รถไฟ (ด่วนพิเศษรุ่นใหม่)	835 - 1594	16 - 17
รถทัวร์บขส. (30 ที่นั่ง)	1000	14
รถทัวร์บขส. (50 ที่นั่ง)	643	14
รถทัวร์บขส. (61 ที่นั่ง)	500	14

ตาราง 2 แสดงราคาและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางภายในประเทศ โดยวิธีการต่างๆ (ต่อ)

วิธีการเดินทาง	ราคา (บาท/เที่ยว)	เวลาในการเดินทาง (ชั่วโมง)
<b>เส้นทางกรุงเทพฯ – อุดรธานี</b>		
สายการบิน Airasia	990	55
รถไฟ (รถเร็ว)	95 - 457	9.28
รถไฟ (รถด่วน)	-	-
รถไฟ (ด่วนพิเศษดีเซล)	245	9.28
รถไฟ (ด่วนพิเศษรุ่นใหม่)	479	9.28
รถทัวร์บขส. (30 ที่นั่ง)	-	-
รถทัวร์บขส. (50 ที่นั่ง)	-	-
รถทัวร์บขส. (61 ที่นั่ง)	659	-

ที่มา : ดัดแปลงข้อมูลจากรายงานสถิติจากเว็บไซต์อมรินทร์ทีวี

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2559) ได้ทำการศึกษาโครงการพฤติกรรมนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ เพื่อศึกษารูปแบบในการเดินทาง และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเดินทางของชาวไทยอายุ 18 - 35 ปี โดยได้ผลการวิจัยออกมาว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่มีการวางแผนการเดินทางล่วงหน้า 18 วัน ซึ่งในแต่ละทริปจะมีระยะเวลา 4 วัน 3 คืน ผู้ร่วมเดินทางเฉลี่ย 4 คน ส่วนใหญ่เดินทางเป็นคู่หรือร้อยละ 37.6 เพื่อนร้อยละ 19.4 และครอบครัว ร้อยละ 19.3 ระบบขนส่งโดยสารที่นิยมใช้คือ รถยนต์ส่วนตัวร้อยละ 69.7 เครื่องบินร้อยละ 13.4 และเช่ารถตู้ ร้อยละ 8.3 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวได้แก่ชื่อเสียงของสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 5.46 จาก 6 คะแนน เอกลักษณ์และวัฒนธรรมของสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 5.41 จาก 6 คะแนน โปรโมชัน/ข้อเสนอ/ส่วนลด มีค่าคะแนน เฉลี่ย 5.26 จาก 6 คะแนน ความเป็นมิตรและอัธยาศัยของคนในท้องถิ่น และความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 5.23 จาก 6 คะแนน ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่จะมีแรงกระตุ้นที่ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างมากโดยสิ่งกระตุ้นหลักคือการหาประสบการณ์ในการท่องเที่ยว การมีทิวทัศน์ที่สวยงามเหมาะกับการถ่ายภาพ และหาเวลาพักผ่อนกับผู้ที่เดินทางไปด้วย

กาญจน์กรอง สุอังคะ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ จากการใช้ปัจจัยในคุณภาพของระบบขนส่งโดยสารที่เลือกเดินทางนั้นได้ผลออกมาว่าคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะและความมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายความถี่ในการใช้รถขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุจากคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะและความมีสุขภาพดี คิดเป็นร้อยละ 4.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 95.7 คือแปรอื่นๆ เช่น อายุ รายได้ การครอบครองยานพาหนะ ความสามารถในการขับขี่ที่อาจจะผลต่อความถี่ในการใช้รถขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ

รุจิราภรณ์ เอ็นดู (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลคือ ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการ โดยกลุ่มที่มีการใช้สายการบินแอร์เอเชียจะเป็นกลุ่มที่มีเพศชาย ร้อยละ 43.3 และเพศหญิง ร้อยละ 56.7 โดยมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25 - 34 ปี คิดเป็น ร้อยละ

78.0 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็น ร้อยละ 63.1 อาชีพส่วนใหญ่คืออาชีพพนักงานเอกชน โดยคิดเป็น ร้อยละ 44.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วง 20,001 - 30,000 บาท

กรณีพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า สภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งทำการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาค ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวก พบว่า ควรมีการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ (รถสองแถว สีน้ำเงิน) ในด้านบุคลากร คือ ควรจัดฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่พนักงานขับรถ ควบคุมดูแลให้พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร ประเมินผลการให้บริการของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้านความสม่ำเสมอ คือ ควรเพิ่มปริมาณรถในช่วงโมงเร่งด่วน ด้านความเสมอภาค คือ ควรควบคุมให้มีรถวิ่งบริการอยู่ในเส้นทางตลอดเวลา เพื่อป้องกันการปฏิเสธที่รับผู้โดยสารระหว่างเส้นทางปกติ และควรมีการกำหนดราคามาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้โดยสารแบบเหมาจ่าย ด้านความปลอดภัย คือ ควรจัดอบรมกฎระเบียบ วินัยจราจร และจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานขับรถและให้บริการด้วยรถที่มีสภาพดี ด้านความสะดวกคือ ควรจัดจุดบริการรับส่งให้มีความคล่อง สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและมีรถให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ปิยวรรณ ไกรเลิศ (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อบริการสายการบินศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางกรุงเทพฯ - ภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการทั้งสองสายการบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ วันที่เลือกใช้บริการ โดยพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน และใช้บริการส่วนใหญ่ในวันหยุดสุดสัปดาห์ เสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ คือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพพบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับที่ค่อนข้างมาก

ดวงสมร เนียมมนต์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท และการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมการใช้สถานีขนส่งมีความถี่การให้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีลักษณะการเดินทางคนเดียว นอกจากนี้การวิเคราะห์ด้านคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า โดยรวมรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยรวมรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกัน

โนมูระ และคณะ (Nomura. S. et al. 2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกวิธีการเดินทาง โดยใช้หมวดลักษณะทางประชากร และลักษณะการเดินทางมาวิเคราะห์ ซึ่งได้ผลออกมาว่า รายได้ อายุ เป็นปัจจัยสำคัญภายในหมวดลักษณะทางประชากร ความคุ้มค่า ความปลอดภัย และความสะดวกสบายเป็นปัจจัยหลักในหมวดลักษณะการเดินทาง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อการเดินทางโดยระบบสาธารณะของนักท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางด้วยตนเองได้แก่ รายได้ ความปลอดภัยและความสะดวกสบาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งสองรูปแบบการเดินทางนั้นมีปัจจัยที่สำคัญสอดคล้องกัน ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรออกแบบลักษณะของรูปแบบการโดยสารให้มีลักษณะที่ปลอดภัย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อทำให้มีผู้ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารของสาธารณะมากขึ้นเพื่อเป็นการลดการใช้พาหนะส่วนตัวบนถนนด้วย

โซลตัน (Zoltan. J. 2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบพฤติกรรมการเดินทางเพื่อบริหารจัดการประสบการณ์การท่องเที่ยว ซึ่งได้ผลการวิจัยออกมาว่า การเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสองส่วนได้แก่ องค์ประกอบจุดหมายปลายทาง และองค์ประกอบของการขนส่งโดยสาร ซึ่งการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะมีการคำนึงถึงปัจจัยหลายประการได้แก่ ระยะเวลา โอกาสในการ

เดินทาง เวลา ขนประมาณ รวมไปถึงสิ่งดึงดูดใจที่นักท่องเที่ยวจะยอมเสียเวลาเพื่อให้ได้รับมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวแปรของการเดินทาง และในปัจจุบันแนวคิดภูมิศาสตร์ก็เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งเรื่องของการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งที่จะต้องยึดหลักภูมิศาสตร์ เมื่อมีการวางแผนพัฒนาที่สอดคล้องระหว่างความต้องการของนักท่องเที่ยวและหลักภูมิศาสตร์ก็จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

เลอคาร์น (Leklahn, D. 2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการขนส่งสาธารณะในมิวนิก ประเทศเยอรมัน โดยการวิจัยนี้ทำให้เข้าใจถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการขนส่งสาธารณะและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่อมิตินการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ความสะดวกสบาย การบริการ การเข้าถึง และอื่น ๆ โดยนักท่องเที่ยวประเมินความพึงพอใจต่อระบบการขนส่งสาธารณะในมิวนิก ประเทศเยอรมันอย่างดี และผู้โดยสารรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดกับระบบที่มีความเที่ยงตรง มีความน่าเชื่อถือ มีการเชื่อมต่อเครือข่ายและความถี่ในการให้บริการที่ดี ในทางกลับกัน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กล่าวถึงด้านราคาตั๋วที่มีราคาแพงและค่อนข้างซับซ้อน และแนะนำให้ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ป้ายรถประจำทางและสถานีรถไฟ รวมถึงพื้นที่อื่นๆ ที่ต้องให้ความสนใจเพิ่มเติม ได้แก่ ความพร้อมในการใช้งาน และความสะอาดบนรถ จากงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอนาคต และจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจพฤติกรรมการเดินทางและศึกษาวิธีการปรับปรุงของระบบขนส่งสาธารณะให้มากขึ้น

แมนซ์ชาว และคณะ (Manssour, A. et al. 2013) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้โหมดเดินทางระหว่างเมืองของนักท่องเที่ยวในลิเบีย ผลการประเมินค่าในแบบจำลอง Multinomial Logit โดยทำการศึกษาในระบบขนส่งที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้เพื่อเดินทางระหว่างเมือง ระหว่างรถยนต์ รถบัสโดยสาร และเครื่องบิน พบว่า นักท่องเที่ยวเลือกรูปแบบรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวกและสะดวกสบายในการเดินทางและมีความเป็นส่วนตัว รู้สึกปลอดภัยและประหยัดเวลานอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าราคาการเดินทางโดยสาธารณะไม่มีตารางเวลากำหนดที่แน่นอน ไปจนถึงสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินทั่วไป และรถบัสโดยสารไม่มีการเข้าถึงด้านการบริการ โดยได้สอบถามลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สัญชาติเดินทาง รายได้ต่อเดือน การเตรียมพร้อมในการเดินทาง วัตถุประสงค์การเดินทาง ระยะเวลาการพำนักที่จุดหมายปลายทาง ค่าเดินทางทั้งหมดและลักษณะการบริการและภาพลักษณ์ของระบบขนส่ง ซึ่งจุดมุ่งหมายของงานวิจัยนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาสร้างโหมดการเดินทาง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้กำหนดนโยบายและนักวางแผน

ด้านการคมนาคมขนส่งของระบบขนส่งต่างๆ รวมถึงประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในคุณสมบัติต่างๆ ของระบบขนส่ง หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว จากผลของการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาใช้ประเมินระบบขนส่งสาธารณะปัจจุบัน และคาดการณ์การขนส่งระหว่างเมืองในอนาคต

เทินบูลและกริฟฟิน (Turnbull. K. F., & Griffin. G. P. 2012) ได้ศึกษาเรื่อง ความเกี่ยวข้องระหว่างระบบการขนส่งและการท่องเที่ยว โดยศึกษาในพื้นที่ของงาน การจัดประชุมระบบขนส่งของ รัฐเท็กซัสในปี.ศ. 2012 และงานรวมกิจกรรมการบินจักรยาน การเดิน และการท่องเที่ยว โดยได้ผลออกมาว่า ระบบขนส่งนั้นมีความสำคัญมาก ทั้งรูปแบบของจักรยานและการเดิน เป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมพัฒนาด้านการท่องเที่ยวได้อย่างดีและเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว โดยการจัดงานประชุมที่ได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและเอกชนจะช่วยให้เกิดความสนใจในการท่องเที่ยวมากขึ้น นอกเหนือจากการเป็นเจ้าของภาพจัดการประชุมเกี่ยวกับการขนส่งและการท่องเที่ยวแล้วยังมีกิจกรรมอื่นๆ ที่ช่วยในการพัฒนาการท่องเที่ยวได้คือกิจกรรมด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการเพื่อช่วยขยายการใช้การขนส่งจักรยานการเดินและรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มการท่องเที่ยวในเท็กซัสให้มีจำนวนมากขึ้นได้ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้คิดโครงการนำร่องที่เป็นไปได้ของการขนส่งเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่ ทดสอบบริการขนส่งในรูปแบบใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทดสอบเส้นทางการบินจักรยานเพื่อให้ตอบสนองได้ตรงความต้องการของผู้ที่ใช้ระบบขนส่งนี้รวมไปถึงมีการลงทุนเพื่อพัฒนา และประเมินโครงการเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพสำหรับการท่องเที่ยว

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟ การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร การเดินทางโดยเครื่องบิน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางท่องเที่ยวที่ถูกเลือก ซึ่งได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟ การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร และการเดินทางโดยเครื่องบิน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางภายในประเทศทั้งสิ้น 159,191,352 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2559) โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, T. 1967) ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้



เมื่อแทนค่าตัวแปรในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{159,191,352}{1 + \{159,191,352 \times (0.05)^2\}}$$

$$n = \frac{159,191,352}{1+397,978.38}$$

$$n = \frac{159,191,352}{397,979.38}$$

$$n = 399.99 \approx 400 \text{ คน}$$

การวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการซึ่งอ้างอิงจากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการจริงจากกรมการขนส่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทและนำมาเปรียบเทียบอัตราส่วนโดยให้ ร้อยละ 100 เท่ากับแบบสอบถามจำนวน 402 ชุด ได้แก่ การเดินทางโดยเครื่องบินมีผู้โดยสารจำนวน 35,238,000 คน คิดเป็น ร้อยละ 48 ของผู้เดินทางทั้งหมดได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 192 คน การเดินทางโดยรถโดยสารมีผู้โดยสารจำนวน 7,286,000 คน คิดเป็น ร้อยละ 10 ของผู้เดินทางทั้งหมดได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 42 คน และการเดินทางโดยรถไฟมีผู้โดยสารจำนวน 30,552,000 คน คิดเป็น ร้อยละ 42 ของผู้เดินทางทั้งหมดได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 168 คน

ซึ่งเมื่อได้จำนวนแบบสอบถามของทั้ง 3 รูปแบบการเดินทางแล้ว ก็นำมาแบ่งออกเป็นสถานีหลักได้ดังนี้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 96 คน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 96 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 14 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 14 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) จำนวน 14 คน และสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) จำนวน 168 คน รวมทั้งสิ้น 402 คน

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 402 ชุด ซึ่งมีรูปแบบการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มเป็นอัตราส่วนซึ่งอ้างอิงจากสถิติผู้โดยสารของการเดินทางโดยเครื่องบิน การเดินทางโดยรถไฟ และการเดินทางโดยรถบัสโดยสาร โดยการเดินทางโดยเครื่องบินมีจำนวนผู้โดยสารเดินทางเฉลี่ยต่อปี 35,238,000 คน คิดเป็นร้อยละ 48.22% หรือคิดเป็น 192 ชุด โดยแบ่งออกเป็นสถานีหลักได้ดังนี้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 96 คน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 96 คน ส่วนการเดินทางโดยรถไฟมีจำนวนผู้โดยสารเดินทางเฉลี่ยต่อปี 30,552,000 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80% หรือคิดเป็น 168 ชุด โดยสถานีหลักคือสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) จำนวน 168 คน และการเดินทางโดยรถบัสโดยสารมีจำนวนผู้โดยสารเดินทางเฉลี่ยต่อปี 7,286,000 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97% หรือคิดเป็น 42 ชุด โดยแบ่งออกเป็นสถานีหลักได้ดังนี้สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) จำนวน 14 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 14 คน และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (เอกมัย) จำนวน 14 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามโควต้าที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละสถานที่ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะตรงกับลักษณะที่ได้กำหนดไว้ และมีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการสอบถาม โดยมีแบบสอบถามใช้สำหรับสอบถามกลุ่มตัวอย่าง และแบบสัมภาษณ์ ที่กำหนดขึ้นให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการสัมภาษณ์

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร หรือข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close ended Question) ซึ่งเป็นรูปแบบคำถามที่มีความหลากหลายให้เลือก (Multiple choice) และแบบเติมคำตอบในช่องว่าง ประกอบด้วย 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยวซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close ended Question) ซึ่งเป็นรูปแบบคำถามที่มีความหลากหลายให้เลือก (Multiple choice) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended Question) ประกอบด้วย 8 ข้อ ได้แก่

- 2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง
- 2.2 ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.3 จำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว
- 2.4 ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง
- 2.5 ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.6 ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.7 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.8 ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) มีอิทธิพลต่อการเลือกตัดสินใจเลือกใช้ระบบขนส่งภายในประเทศ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close ended Question) รวมทั้งหมด 28 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

- 3.1 ด้านราคา (Price)
- 3.2 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
- 3.3 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- 3.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- 3.5 ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee)
- 3.6 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)
- 3.7 ด้านกระบวนการ (Process)

ลักษณะของแบบสอบถามใช้ประเภทมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนด 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลค่าเฉลี่ย ใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลจากสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ซึ่งค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของความเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกตัดสินใจเลือกใช้ระบบขนส่งภายในประเทศ แสดงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

4.21 - 5.00 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดั้มากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดั้มาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดั้มานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดั้น้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดั้น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสาร โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Question)

แบบสัมภาษณ์

เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสาร จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานระบบขนส่งโดยสาร ได้แก่

1. การขนส่งโดยสารโดยรถไฟ จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ นายเดชเสน มณเฑาะว์ ตำแหน่ง สารวัตรงานปฏิบัติการภูมิภาค 1

2. การขนส่งโดยสารโดยรถบัสโดยสาร จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ นายนิติ อุดมสม ตำแหน่ง หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถเอทมัย

3. การขนส่งโดยสารโดยเครื่องบิน จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ นายอุดมพร บางท่าไม้ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนายพิทักษ์พงศ์ ไปรยรุ่งโรจน์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โครงสร้างคำถามที่ใช้เพื่อการสัมภาษณ์ประกอบด้วย คำถามจำนวน 4 ข้อใหญ่ ได้แก่

1. จากอดีตจนถึงปัจจุบันระบบขนส่งมีลักษณะเป็นอย่างไร
  - 1.1 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
  - 1.2 มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง
2. มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อระบบขนส่งทั้งทิศทางบวกและลบ
  - 2.1 อะไรที่ทำให้ระบบขนส่งสามารถดำเนินงานมาได้ด้วยดีจนถึงปัจจุบัน
  - 2.2 การท่องเที่ยวในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อระบบขนส่งในทิศทางใด
3. เนื่องจากปัจจุบันระบบขนส่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
  - 3.1 อะไรคือจุดเด่นหรือจุดขายที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้ระบบขนส่ง
  - 3.2 มีการจัดการอย่างไรที่รองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. ในอนาคตคาดว่าจะมีการพัฒนาแก้ไขระบบขนส่งอย่างไร เพื่อสามารถรับมือกับการเจริญเติบโตของระบบขนส่งในรูปแบบต่างๆ รวมถึงกระแสการท่องเที่ยวที่จำนวนมากขึ้น
  - 4.1 แนวทางแก้ไขและปรับปรุง
  - 4.2 แนวทางพัฒนา

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือเพื่อดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษารูปแบบลักษณะวิธีการทำแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศกับการท่องเที่ยว และหลักทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์
2. สร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสัมภาษณ์ลักษณะของการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่มีคำถามครอบคลุมเรื่องที่ต้องการสัมภาษณ์ และตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม วัตถุประสงค์ และเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องได้มากกว่า 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอ และเป็นที่ยอมรับทางสถิติ ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.868 หลังจากนั้นได้นำไปปรับเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้
5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha ซึ่งสามารถใช้เครื่องมือวัดสิ่ง

ที่ต้องการศึกษาได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.965 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงผ่านเกณฑ์

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลต่างๆ โดยใช้ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2555) ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 96 คน ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 96 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 14 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 14 คน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) จำนวน 14 คน และสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) จำนวน 168 คน รวมทั้งสิ้น 402 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ดำเนินเรื่องขอจดหมายจากมหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากระบบขนส่งโดยสารทุกประเภทตามที่จัดจำแนก ได้แก่ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) และสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง)

1.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 7 - 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ ได้แก่

2.1 หนังสือบทความ และวิทยานิพนธ์ต่างๆ เช่น หนังสือเรื่อง ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย และหนังสือหลักการขนส่ง รวมถึงวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปหาดใหญ่ และคุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทยกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

2.2 ข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) และสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง)

2.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เช่น สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวและการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมทางการท่องเที่ยว

## การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยการใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) สำหรับการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS)

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยการหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร (7Ps) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามแนวคำถามที่โครงสร้างที่ได้กำหนดไว้

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยการทดสอบค่าความแตกต่างของผู้โดยสารที่เลือกใช้ในการเดินทางโดยรถไฟ รถบัสโดยสารและเครื่องบินในการเดินทางท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

5.2.1 สถิติ Independent sample t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544) ได้แก่ เพศ ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว และช่วงเวลาในการเดินทาง

5.2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544) ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว และลักษณะผู้ร่วมเดินทาง

5.2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Coefficients of Partial Correlation) เพื่อทดสอบค่าสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัว ได้แก่ อายุ รายได้ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) และความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

จากการเก็บตัวอย่างซึ่งทำแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยเลือกใช้ รวมทั้งหมด 402 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

เพศ	จำนวนทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	122	30.35
หญิง	280	69.65
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
อายุ 15 – 25 ปี	185	46.02
อายุ 26 – 35 ปี	99	24.63
อายุ 36 – 45 ปี	55	13.68
อายุ 46 – 55 ปี	42	10.45
อายุ 55 ปีขึ้นไป	21	5.22
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	152	37.81
ปริญญาตรี	211	52.49
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.70
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	121	30.85
ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ	49	12.19
พนักงานบริษัทเอกชน	111	27.61
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.49

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส (ต่อ)

เพศ	จำนวนทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	75	18.66
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	16	3.98
อื่นๆ	21	5.22
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	105	30.35
10,001 – 20,000 บาท	119	34.39
20,001 – 30,000 บาท	61	17.63
30,001 บาท ขึ้นไป	61	17.63
<b>รวม</b>	<b>346</b>	<b>100</b>
<b>6. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	284	70.65
สมรส	108	26.87
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	2.23
อื่นๆ	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการขนส่งโดยสารทั้งหมด 402 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.65 และร้อยละ 30.35 ตามลำดับ

**อายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารมีอายุน้อยที่สุด 15 ปี มากที่สุด 70 ปี และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.84 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีอายุอยู่ในช่วง 15 – 25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.02 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.63 อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.68 อายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.45 และอายุมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.22 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.49 รองลงมาคือระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.81 และมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.85 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.61 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.66 อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 12.19 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.22 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.98 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยที่สุดคือ 2,000 บาท รายได้มากที่สุด 300,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 24,707.21 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.39 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.63 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.63 ตามลำดับ

**สถานภาพสมรส** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยงที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.65 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 26.87 สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.23 และสถานภาพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว และความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสาร

จากการทำแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยเลือกใช้ รวมทั้งหมด 402 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว	จำนวนทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว</b>		
เพื่อพักผ่อน	199	49.50
เพื่อธุรกิจ	36	8.96
เพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ	57	14.18
เพื่อร่วมประชุม/สัมมนา	56	13.93
อื่นๆ	54	13.43
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>2. ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร</b>		
รถไฟ	168	41.79
รถบัสโดยสาร	42	10.45
เครื่องบิน	192	47.76
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>3. ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว</b>		
ส่วนบุคคล	357	88.81
ทัวร์หรือนำเที่ยว	45	11.19
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว	จำนวนทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>จำนวนผู้ร่วมเดินทาง</b>		
1 คน	71	17.66
2 – 3 คน	183	45.52
4 – 5 คน	70	17.41
6 คน ขึ้นไป	78	19.41
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>ผู้ร่วมเดินทาง</b>		
ครอบครัว	107	26.61
กลุ่มเพื่อน	224	54.73
คนเดียว	71	17.66
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว</b>		
1 – 2 วัน	99	24.63
3 – 4 วัน	153	38.06
5 วัน ขึ้นไป	150	37.31
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>
<b>ช่วงเวลาในการเดินทาง</b>		
วันธรรมดา	253	62.94
วันหยุดสุดสัปดาห์	132	32.84
วันหยุดนักขัตฤกษ์	5	1.24
วันหยุดเทศกาล	9	2.24
อื่นๆ	3	0.74
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว	จำนวนทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ)</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	226	57.65
5,001 – 10,000 บาท	79	20.16
10,001 บาทขึ้นไป	87	22.19
<b>รวม</b>	<b>392</b>	<b>100</b>
<b>ความถี่ที่ใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว</b>		
1 – 2 ครั้งต่อปี	166	41.29
3 – 4 ครั้งต่อปี	79	19.66
5 ครั้งขึ้นไป	157	39.05
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการขนส่งโดยสารทั้งหมด 402 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือวัตถุประสงค์เพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ คิดเป็นร้อยละ 14.18 วัตถุประสงค์เพื่อร่วมประชุม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 13.93 วัตถุประสงค์อื่นๆ อาทิ ร่วมงานรับปริญญา และร่วมงาน Open House เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 13.43 และวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.96 ตามลำดับ

**ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมาคือการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 41.79 การเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 10.45 ตามลำดับ

**ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีลักษณะการท่องเที่ยวส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยคิดเป็นร้อยละ 88.81 รองลงมาคือ ลักษณะการท่องเที่ยวแบบทัวร์หรือนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 11.19 ตามลำดับ

**จำนวนผู้ร่วมเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 2 – 3 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.52 รองลงมา มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางมากกว่า 5 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41 มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 17.66 และมีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 4 – 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 ตามลำดับ

**ผู้ร่วมเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีผู้ร่วมเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.73 รองลงมา มีผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 26.61 และมีผู้ร่วมเดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 17.66 ตามลำดับ

**ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุดอยู่ในช่วง 3 - 4 วัน คิดเป็นร้อยละ 38.06 รองลงมา มีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว 5 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.31 และเวลาในการเดินทาง 1 - 2 วันคิดเป็นร้อยละ 24.63 ตามลำดับ

**ช่วงเวลาในการเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีช่วงเวลาในการเดินทางในวันธรรมดามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.94 รองลงมา มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันหยุดสุดสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.84 มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันหยุดเทศกาล คิดเป็นร้อยละ 2.24 มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 1.24 และมีช่วงเวลาในการเดินทางในวันอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

**ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ)** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยที่สุดคือ 146 บาท ค่าใช้จ่ายมากที่สุด 100,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ย 11,610.19 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.65 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.15 และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 10,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.19 ตามลำดับ

**ใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวประมาณกี่ครั้งต่อปี** พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารจะใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว 1 – 2 ครั้งต่อปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.29 รองลงมาคือใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว 5 ครั้งต่อปีขึ้นไป



คิดเป็นร้อยละ 39.05 และใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว 3 – 4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 19.65 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยคำนึงถึงลักษณะการให้บริการของระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล หรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารทุกชนิด

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1.1 ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร	4.04	0.735	อยู่ในระดับมาก
1.2 ความหลากหลายของเส้นทางในการให้บริการ	3.76	0.853	อยู่ในระดับมาก
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งโดยสาร	3.92	0.772	อยู่ในระดับมาก
1.4 ความรวดเร็วในการเดินทาง	3.59	0.995	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.839</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>2. ด้านราคา</b>			
2.1 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	3.74	0.879	อยู่ในระดับมาก
2.2 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเวลาในการเดินทาง	3.65	0.907	อยู่ในระดับมาก
2.3 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการ	3.69	0.830	อยู่ในระดับมาก
2.4 ราคาค่าโดยสารมีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ	3.63	0.874	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.873</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารทุกชนิด (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
3.1 มีศูนย์บริการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย	3.66	0.915	อยู่ในระดับมาก
3.2 วิธีการชำระเงินมีหลากหลายช่องทาง	3.74	0.987	อยู่ในระดับมาก
3.3 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจัดจำหน่ายที่สะดวก	3.71	0.892	อยู่ในระดับมาก
3.4 มีการให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ	3.69	0.882	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.919</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
4.1 มีการจัดโปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>บ่อยครั้ง</u>	3.22	1.146	อยู่ในระดับปานกลาง
4.2 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>น่าสนใจ</u>	3.29	1.134	อยู่ในระดับปานกลาง
4.3 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>หลากหลาย</u>	3.21	1.096	อยู่ในระดับปานกลาง
4.4 มีการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>อย่างทั่วถึง</u>	3.27	1.081	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>1.114</b>	<b>อยู่ในระดับปานกลาง</b>
<b>5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>			
5.1 มีคุณภาพการบริการที่ดี (สุภาพ, service mind)	3.81	0.820	อยู่ในระดับมาก
5.2 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและให้บริการรวดเร็ว	3.82	0.822	อยู่ในระดับมาก
5.3 พนักงานในกาารให้บริการมีความเพียงพอ	3.73	0.839	อยู่ในระดับมาก
5.4 การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน	3.52	0.877	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.840</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารทุกชนิด (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>			
6.1 พาหนะในการให้บริการ/เส้นทางมีความสะอาด	3.76	0.875	อยู่ในระดับมาก
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	3.69	0.873	อยู่ในระดับมาก
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ	3.69	0.940	อยู่ในระดับมาก
6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย	3.52	0.974	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.916</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
7.1 ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่สะดวก	4.00	0.778	อยู่ในระดับมาก
7.2 การขนย้ายสัมภาระมีความสะดวกปลอดภัย	3.78	0.837	อยู่ในระดับมาก
7.3 ตารางการเดินทางมีความตรงเวลา	3.76	0.972	อยู่ในระดับมาก
7.4 ภาพรวมการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.90	0.794	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.794</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.67</b>	<b>0.906</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

จากตาราง 5 จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยทั้งหมดของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.906

โดยมีคะแนนเฉลี่ยในด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุดเป็น 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 โดยมี ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การบริการที่สะดวก ที่มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778

รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.839 โดยในส่วนของ ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร จะมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735

ด้านบุคคลหรือพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.72 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 โดยในส่วนของ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและบริการรวดเร็ว จะมีคะแนนอยู่

ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.822

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.919 โดยในส่วนของ วิธีการชำระเงินที่มีความหลากหลายช่องทาง จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.987

ด้านราคามีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.873 โดยในส่วนของ ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.67 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.916 โดยในส่วนของ พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด มีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.875

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.25 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.114 โดยในส่วนของ โปรโมชัน/การส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ มีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.134

**ตาราง 6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1.1 ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร	3.97	0.753	อยู่ในระดับมาก
1.2 ความหลากหลายของเส้นทางในการให้บริการ	3.54	0.914	อยู่ในระดับมาก
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งโดยสาร	3.78	0.896	อยู่ในระดับมาก
1.4 ความรวดเร็วในการเดินทาง	3.17	1.002	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.891</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารรถไฟ (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>2. ด้านราคา</b>			
2.1 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	3.72	0.921	อยู่ในระดับมาก
2.2 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเวลา	3.48	1.032	อยู่ในระดับมาก
2.3 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการ	3.67	0.851	อยู่ในระดับมาก
2.4 ราคาค่าโดยสารมีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ	3.60	0.896	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.925</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
3.1 มีศูนย์บริการช่อง/ทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย	3.43	0.982	อยู่ในระดับมาก
3.2 วิธีการชำระเงินมีหลากหลายช่องทาง	3.43	1.030	อยู่ในระดับมาก
3.3 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจัดจำหน่ายที่สะดวก	3.60	0.902	อยู่ในระดับมาก
3.4 มีการให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ	3.70	0.858	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.943</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
4.1 มีการจัดโปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>บ่อยครั้ง</u>	2.81	1.036	อยู่ในระดับปานกลาง
4.2 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>น่าสนใจ</u>	2.97	1.077	อยู่ในระดับปานกลาง
4.3 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>หลากหลาย</u>	2.86	1.000	อยู่ในระดับปานกลาง
4.4 มีการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายอย่าง <u>ทั่วถึง</u>	2.99	1.069	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.90</b>	<b>1.045</b>	<b>อยู่ในระดับปานกลาง</b>

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารรถไฟ (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>			
5.1 มีคุณภาพการบริการที่ดี (สุภาพ, service mind)	3.70	0.872	อยู่ในระดับมาก
5.2 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและให้บริการรวดเร็ว	3.76	0.863	อยู่ในระดับมาก
5.3 พนักงานในการให้บริการมีความเพียงพอ	3.61	0.868	อยู่ในระดับมาก
5.4 การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน	3.50	0.854	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.864</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>			
6.1 พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด	3.52	0.928	อยู่ในระดับมาก
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	3.52	0.902	อยู่ในระดับมาก
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ	3.48	0.947	อยู่ในระดับมาก
6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย	3.23	0.992	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.942</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
7.1 ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่สะดวก	3.90	0.835	อยู่ในระดับมาก
7.2 การขนย้ายสัมภาระมีความสะดวกปลอดภัย	3.70	0.821	อยู่ในระดับมาก
7.3 ตารางการเดินทางมีความตรงเวลา	3.64	1.050	อยู่ในระดับมาก
7.4 ภาพรวมการใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.80	0.863	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.892</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.50</b>	<b>0.928</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

จากตาราง 6 จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารรถไฟของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยทั้งหมดของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.928

โดยมีคะแนนเฉลี่ยทางด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุดเป็น 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.892 โดยมี ขั้นตอนการซื้อตัว/การบริการที่สะดวก ที่มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835

รองลงมาด้านบุคคลหรือพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.864 โดยในส่วนของ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและบริการรวดเร็ว จะมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.863

ด้านผลิตภัณฑ์มีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.62 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.891 โดยในส่วนของ ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และมีคะแนนเฉลี่ยของ ความรวดเร็วในการเดินทาง เป็น 3.17 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002 ซึ่งส่วน ความรวดเร็วในการเดินทาง เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านผลิตภัณฑ์ จะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่ปานกลาง แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับมาก

ด้านราคามีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.925 โดยในส่วนของ ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.943 โดยในส่วนของ การมีการให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.858

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.942 โดยในส่วนของ พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.928 และ 0.902 ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยของ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย เป็น 3.23 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.992 ซึ่งส่วน สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่ปานกลาง แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 2.90 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.045 โดยในส่วนของ การ มีการประชาสัมพันธ์โปรโมชัน/การส่งเสริมการ

ขายอย่างทั่วถึง มีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.069

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1.1 ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร	3.97	0.748	อยู่ในระดับมาก
1.2 ความหลากหลายของเส้นทางในการให้บริการ	3.57	0.914	อยู่ในระดับมาก
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งโดยสาร	3.90	0.691	อยู่ในระดับมาก
1.4 ความรวดเร็วในการเดินทาง	3.33	0.721	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.768</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>2. ด้านราคา</b>			
2.1 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	3.80	0.862	อยู่ในระดับมาก
2.2 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเวลาในการเดินทาง	3.50	0.773	อยู่ในระดับมาก
2.3 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการ	3.42	0.859	อยู่ในระดับมาก
2.4 ราคาค่าโดยสารมีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ	3.40	0.938	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.858</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
3.1 มีศูนย์บริการ/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย	3.64	0.983	อยู่ในระดับมาก
3.2 วิธีการชำระเงินมีหลากหลายช่องทาง	3.35	1.185	อยู่ในระดับปานกลาง
3.3 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจัดจำหน่ายที่สะดวก	2.92	1.045	อยู่ในระดับปานกลาง
3.4 มีการให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ	3.11	1.172	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>1.096</b>	<b>อยู่ในระดับปานกลาง</b>



ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
4.1 มีการจัดโปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>บ่อยครั้ง</u>	2.21	1.279	อยู่ในระดับน้อย
4.2 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>น่าสนใจ</u>	2.30	1.258	อยู่ในระดับน้อย
4.3 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>หลากหลาย</u>	2.30	1.297	อยู่ในระดับน้อย
4.4 มีการประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย <u>อย่างทั่วถึง</u>	2.45	1.291	อยู่ในระดับน้อย
<b>รวม</b>	<b>2.31</b>	<b>1.281</b>	<b>อยู่ในระดับน้อย</b>
<b>5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>			
5.1 มีคุณภาพการบริการที่ดี (สุภาพ, service mind)	3.57	0.991	อยู่ในระดับมาก
5.2 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและให้บริการ <u>รวดเร็ว</u>	3.61	0.909	อยู่ในระดับมาก
5.3 พนักงานในการให้บริการมีความ <u>เพียงพอ</u>	3.59	0.964	อยู่ในระดับมาก
5.4 การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน	3.00	0.987	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>0.962</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>			
6.1 พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความ <u>สะอาด</u>	3.71	0.834	อยู่ในระดับมาก
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ <u>เพียงพอ</u>	3.57	0.991	อยู่ในระดับมาก
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี <u>คุณภาพ</u>	3.42	1.150	อยู่ในระดับมาก
6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความ <u>ทันสมัย</u>	3.16	1.166	อยู่ในระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>1.035</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
7.1 ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่ <u>สะดวก</u>	4.07	0.676	อยู่ในระดับมาก
7.2 การขนย้ายสัมภาระมีความ <u>สะดวกปลอดภัย</u>	3.85	0.951	อยู่ในระดับมาก
7.3 ตารางการเดินทางมีความ <u>ตรงเวลา</u>	3.47	1.087	อยู่ในระดับมาก
7.4 ภาพรวมการใช้บริการมีความ <u>สะดวกรวดเร็ว</u>	3.76	0.759	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.868</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.35</b>	<b>0.981</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

จากตาราง 7 จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารรถบัสโดยสารของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยทั้งหมดของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.35 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.981

โดยมีคะแนนเฉลี่ยทางด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุดเป็น 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868 โดยมี ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การบริการที่สะดวก ที่มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676

รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์มีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 โดยในส่วนของ ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร จะมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 และมีคะแนนเฉลี่ยของ ความรวดเร็วในการเดินทาง เป็น 3.33 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 ซึ่งส่วน ความรวดเร็วในการเดินทาง เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านผลิตภัณฑ์ จะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่ปานกลาง แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับมาก

ด้านราคามีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.53 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.858 โดยในส่วนของ ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.862 และมีคะแนนเฉลี่ยของ ราคาค่าโดยสารที่มีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ เป็น 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.938 ซึ่งส่วน ราคาค่าโดยสารที่มีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านราคาจะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่ปานกลาง แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับมาก

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.46 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.035 โดยในส่วนของ พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834 และมีคะแนนเฉลี่ยของ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย เป็น 3.16 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.166 ซึ่งส่วน สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่ปานกลาง แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับมาก

ด้านบุคคลหรือพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.962 โดยในส่วนของ พนักงานมีบุคลิกภาพดีและให้บริการรวดเร็ว จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.909 และมีคะแนนเฉลี่ยของ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน เป็น 3.00 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.987 ซึ่งส่วน การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านบุคคลหรือพนักงานจะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่ปานกลาง แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.25 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.096 โดยในส่วนของ การมีศูนย์การบริการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย มีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.983 ซึ่งส่วน การมีศูนย์การบริการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย เมื่อเทียบกับส่วนอื่นในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจะเห็นว่าเป็นส่วนเดียวที่อยู่ในระดับที่มากที่สุด แต่ส่วนอื่นจะอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 2.31 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.281 โดยในส่วนของ การมีการประชาสัมพันธ์โปรโมชัน/การส่งเสริมการขายอย่างทั่วถึง มีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.291

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารเครื่องบิน

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1.1 ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร	4.10	0.711	อยู่ในระดับมาก
1.2 ความหลากหลายของเส้นทางในการให้บริการ	3.98	0.716	อยู่ในระดับมาก
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งโดยสาร	4.03	0.646	อยู่ในระดับมาก
1.4 ความรวดเร็วในการเดินทาง	4.01	0.859	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.733</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารเครื่องบิน (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>2. ด้านราคา</b>			
2.1 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	3.73	0.848	อยู่ในระดับมาก
2.2 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเวลาในการเดินทาง	3.82	0.779	อยู่ในระดับมาก
2.3 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการ	3.76	0.795	อยู่ในระดับมาก
2.4 ราคาค่าโดยสารมีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ	3.69	0.833	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.813</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
3.1 มีศูนย์บริการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย	3.86	0.787	อยู่ในระดับมาก
3.2 วิธีการชำระเงินมีหลากหลายช่องทาง	4.09	0.755	อยู่ในระดับมาก
3.3 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจัดจำหน่ายที่สะดวก	3.96	0.719	อยู่ในระดับมาก
3.4 มีการให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ	3.80	0.778	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.759</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
4.1 มีการจัดโปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>บ่อยครั้ง</u>	3.79	0.879	อยู่ในระดับมาก
4.2 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>น่าสนใจ</u>	3.78	0.892	อยู่ในระดับมาก
4.3 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>หลากหลาย</u>	3.71	0.866	อยู่ในระดับมาก
4.4 มีการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>อย่างทั่วถึง</u>	3.68	0.841	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.869</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน (ต่อ)

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>			
5.1 มีคุณภาพการบริการที่ดี (สุภาพ, service mind)	3.95	0.700	อยู่ในระดับมาก
5.2 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและให้บริการรวดเร็ว	3.91	0.754	อยู่ในระดับมาก
5.3 พนักงานในการให้บริการมีความเพียงพอ	3.86	0.764	อยู่ในระดับมาก
5.4 การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน	3.65	0.829	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.761</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>6. ด้านการสำร้งและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>			
6.1 พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด	3.97	0.782	อยู่ในระดับมาก
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	3.86	0.787	อยู่ในระดับมาก
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ	3.92	0.821	อยู่ในระดับมาก
6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย	3.83	0.799	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.797</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
7.1 ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่สะดวก	4.07	0.741	อยู่ในระดับมาก
7.2 การขนย้ายสัมภาระมีความสะดวกปลอดภัย	3.82	0.822	อยู่ในระดับมาก
7.3 ตารางการเดินทางมีความตรงเวลา	3.92	0.843	อยู่ในระดับมาก
7.4 ภาพรวมการใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.01	0.723	อยู่ในระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.782</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.88</b>	<b>0.788</b>	<b>อยู่ในระดับมาก</b>

จากตาราง 8 จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยทั้งหมดของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.88 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788

โดยมีคะแนนเฉลี่ยทางด้านผลิตภัณฑ์ มากที่สุดเป็น 4.03 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733 โดยมี ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711

รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 อยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของ ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่สะดวก จะมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 อยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของ วิธีการชำระเงินที่มีความหลากหลายช่องทางจะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755

ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 อยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของ พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782

ด้านบุคคลหรือพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.84 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 อยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของ การมีคุณภาพการบริการที่ดี จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700

ด้านราคามีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 อยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของ ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเวลาในการเดินทาง จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.799

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดเป็น 3.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 อยู่ในระดับมาก โดยในส่วนของ การมีการจัดโปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายบ่อยครั้ง จะมีคะแนนอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์

การทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วย สถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Sig. มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-Test และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

## 1. เพศ มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 9 ผลการทดสอบการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามเพศ

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึง ต่อการเลือกใช้ระบบ ขนส่งโดยสาร	Levene's test		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.242	.623	ชาย	3.84	.610	.405	.686
			หญิง	3.82	.597		
2. ด้านราคา	.002	.966	ชาย	3.60	.668	-1.418	.157
			หญิง	3.71	.678		
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	5.461	.020	ชาย	3.66	.831	-.621	.535
			หญิง	3.72	.678		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.996	.319	ชาย	3.19	1.063	-.754	.451
			หญิง	3.27	1.003		
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	1.469	.226	ชาย	3.83	.734	2.035	.042
			หญิง	3.68	.668		
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	.476	.491	ชาย	3.63	.821	-.525	.600
			หญิง	3.68	.787		
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	.350	.554	ชาย	3.86	.632	.080	.936
			หญิง	3.86	.686		
ภาพรวม	2.504	.114	ชาย	3.66	.577	-.251	.802
			หญิง	3.68	.511		

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามเพศ เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยคำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05



กล่าวคือ เพศชายค่านิ่งถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงานมากกว่าเพศหญิง โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15

## 2. อายุมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

ตาราง 10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	N	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	402	.078	.120
2. ด้านราคา	402	-.046	.363
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	402	-.030	.549
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	402	-.073	.145
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	402	-.030	.547
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	402	.027	.584
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	402	-.006	.900
<b>ภาพรวม</b>	<b>402</b>	<b>-.022</b>	<b>.654</b>

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

### 3. ระดับการศึกษามีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ Levene's test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.123	2	399	.884
2. ด้านราคา	1.406	2	399	.246
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1.541	2	399	.216
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.516	2	399	.597
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	3.890	2	399	.021
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.467	2	399	.086
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	.807	2	399	.447
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.127</b>	<b>2</b>	<b>399</b>	<b>.045</b>

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว พบว่าการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ (.884) ด้านราคา (.246) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (.216) ด้านการส่งเสริมการตลาด (.597) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (.086) และด้านกระบวนการให้บริการ (.447) นั้นมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ F-Test

ส่วนการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวในภาพรวม (.045) และการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงาน (.021) นั้นมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยงที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Statistics	df1	df2	Sig.
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.024	2	106.712	.976
ภาพรวม	.648	2	118.280	.525

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ F-Test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อ						
การเลือกใช้ระบบขนส่ง		SS	df	MS	F	Sig.
โดยสาร						
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4.019	2	2.009	5.704	.004
	ภายในกลุ่ม	140.542	399	.352		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.264	2	.632	1.387	.251
	ภายในกลุ่ม	181.772	399	.456		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	.762	2	.381	.720	.487
	ภายในกลุ่ม	211.330	399	.530		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.633	2	.816	.783	.458
	ภายในกลุ่ม	413.117	399	1.043		
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.893	2	.447	.703	.496
	ภายในกลุ่ม	253.626	399	.636		
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.131	2	.065	.146	.865
	ภายในกลุ่ม	179.568	399	.450		

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับการเลือกใช้บริการส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์

ระดับการศึกษา	mean	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี (Sig.)	3.72	-	-.14* (.09)	-.34* (.01)
ปริญญาตรี (Sig.)	3.86	.14* (.09)	-	-.20 (.16)
สูงกว่าปริญญาตรี (Sig.)	4.06	.34* (.01)	.20 (.16)	-

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และ 0.14 ตามลำดับ

#### 4. อาชีพมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนของอาชีพนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ Levene's test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.194	3	398	.088
2. ด้านราคา	2.568	3	398	.054
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.121	3	398	.097
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.596	3	398	.190
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	1.468	3	398	.223
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	.571	3	398	.635
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	1.141	3	398	.332
<b>ภาพรวม</b>	<b>.243</b>	<b>3</b>	<b>398</b>	<b>.866</b>

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนของอาชีพของนักท่องเที่ยว พบว่ามีการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวในภาพรวม และรายด้าน นั้นมีค่า Sig. มากกว่า .05 ทั้งหมด จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ F-Test

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-Test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.355	3	.118	.326	.806
	ภายในกลุ่ม	144.206	398	.362		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.988	3	.329	.720	.540
	ภายในกลุ่ม	182.048	398	.457		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.621	3	.874	1.660	.175
	ภายในกลุ่ม	209.472	398	.526		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.665	3	.888	.852	.466
	ภายในกลุ่ม	415.084	398	1.043		
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.141	3	.380	.795	.497
	ภายในกลุ่ม	190.357	398	.478		
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.638	3	.213	.333	.801
	ภายในกลุ่ม	253.882	398	.638		
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.740	3	.247	.548	.650
	ภายในกลุ่ม	178.959	398	.450		
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.184	3	.061	.216	.886
	ภายในกลุ่ม	113.001	398	.284		

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามอาชีพ เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

## 5. รายได้มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	N	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	346	.143**	.008
2. ด้านราคา	346	.012	.822
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	346	.049	.364
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	346	.008	.876
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	346	.038	.485
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	346	.048	.374
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	346	.044	.416
<b>ภาพรวม</b>	<b>346</b>	<b>.063</b>	<b>.242</b>

\*\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่ต่างกันผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวก กล่าวคือ หากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้มาก มีกำลังซื้อสูง จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อย



## 6. สถานภาพสมรสมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติ Levene's test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1.047	2	399	.352
2. ด้านราคา	5.085	2	399	.007
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.518	2	399	.596
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.418	2	399	.243
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.623	2	399	.537
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	1.284	2	399	.278
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	1.368	2	399	.256
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.234</b>	<b>2</b>	<b>399</b>	<b>.040</b>

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสถานภาพสมรสของนักท่องเที่ยว พบว่าการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (.352) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (.596) ด้านการส่งเสริมการตลาด (.243) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (.537) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (.278) และด้านกระบวนการให้บริการ (.256) นั้นมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ F-Test

สำหรับเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวในภาพรวม (.040) และการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการด้านราคา (.007) นั้นมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Statistics	df1	df2	Sig.
2. ด้านราคา	.354	2	16.978	.707
ภาพรวม	.315	2	15.008	.734

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านราคา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-Test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.773	2	.886	2.478	.085
	ภายในกลุ่ม	142.333	398	.358		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.160	2	.580	1.095	.336
	ภายในกลุ่ม	210.888	398	.529		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.486	2	.243	.232	.793
	ภายในกลุ่ม	416.263	398	1.046		
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.425	2	.213	.447	.640
	ภายในกลุ่ม	189.435	398	.476		
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.532	2	.266	.420	.657
	ภายในกลุ่ม	252.200	398	.634		
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.849	2	.425	.952	.387
	ภายในกลุ่ม	177.548	398	.446		

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

## 7. วัตถุประสงค์ในการเดินทางมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยใช้สถิติ Levene's test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.395	2	399	.674
2. ด้านราคา	.961	2	399	.383
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.271	2	399	.763
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.558	2	399	.573
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.231	2	399	.794
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	.874	2	399	.418
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	.666	2	399	.514
<b>ภาพรวม</b>	<b>.147</b>	<b>2</b>	<b>399</b>	<b>.863</b>

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว พบว่ามีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวในภาพรวม และรายด้าน นั้นมีค่า Sig. มากกว่า .05 ทั้งหมด จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ F-Test

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ F-Test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อ						
การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร			SS	df	MS	F Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม		.295	2	.147	.408 .665
	ภายในกลุ่ม		144.266	399	.362	
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม		.759	2	.380	.831 .436
	ภายในกลุ่ม		182.277	399	.457	
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม		.503	2	.251	.474 .623
	ภายในกลุ่ม		211.589	399	.530	
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม		4.028	2	2.014	1.942 .145
	ภายในกลุ่ม		413.722	399	1.037	
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม		.525	2	.263	.549 .578
	ภายในกลุ่ม		190.972	399	.479	
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม		4.392	2	2.196	3.503 .031
	ภายในกลุ่ม		250.128	399	.627	
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		.186	2	.093	.207 .813
	ภายในกลุ่ม		179.513	399	.050	
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		.267	2	.133	.471 .625
	ภายในกลุ่ม		112.918	399	.283	

จากตาราง 22 ได้มีการจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างโดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มใหม่ ได้แก่ เพื่อพักผ่อน เพื่อธุรกิจ/เพื่อร่วมประชุม/สัมมนา และเพื่อเยี่ยมชมครอบครัว/เยี่ยมชมญาติ/อื่นๆ

โดยผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันกับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	mean	เพื่อ พักผ่อน	เพื่อธุรกิจ/ เพื่อร่วม ประชุม/ สัมมนา	เพื่อเยี่ยม ครอบครัว/ เยี่ยมญาติ/ อื่นๆ
เพื่อพักผ่อน (Sig.)	3.73	-	.06 (.49)	.31* (.01)
เพื่อธุรกิจ/เพื่อร่วมประชุม/ สัมมนา (Sig.)	3.67	-.06 (.49)	-	.25* (.04)
เพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยม ญาติ/อื่นๆ (Sig.)	3.42	-.31* (.01)	-.25* (.04)	-

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่าผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ/อื่นๆ และผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อธุรกิจ/เพื่อร่วมประชุม/สัมมนาคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่าผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ/อื่นๆ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .31 และ .25 ตามลำดับ

## 8. ชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่นักท่องเที่ยวเลือกมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนของชนิดของระบบขนส่งโดยสารโดยใช้สถิติ Levene's test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.250	2	399	.107
2. ด้านราคา	.064	2	399	.938
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	8.684	2	399	.000
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	13.027	2	399	.000
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.485	2	399	.616
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.756	2	399	.024
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	.808	2	399	.447
<b>ภาพรวม</b>	<b>.485</b>	<b>2</b>	<b>399</b>	<b>.616</b>

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนของชนิดของระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยว พบว่ามีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวในภาพรวม (.616) และการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (.107) ด้านราคา (.938) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (.616) ด้านกระบวนการให้บริการ (.447) นั้นมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ F-Test

สำหรับเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (.000) ด้านการส่งเสริมการตลาด (.000) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (.024) นั้นมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารจำแนกตามชนิดของระบบขนส่งโดยสารโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สิ่งที่นักท่องเที่ยวนำมาพิจารณาถึง ต่อการเลือกใช้ระบบขนส่ง โดยสาร	Statistics	df1	df2	Sig.
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	18.998	2	114.707	.000
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	48.427	2	103.256	.000
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	15.117	2	131.611	.000

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามชนิดของระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ (Sig.)	3.54	-	.28 (.17)	-.39* (.00)
รถโดยสาร (Sig.)	3.26	-.28 (.17)	-	-.67* (.00)
เครื่องบิน (Sig.)	3.93	.39* (.00)	.67* (.00)	-

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .67 และ .39 ตามลำดับ

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถบัสโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ	2.91	-	.59*	-.83*
(Sig.)			(.01)	(.00)
รถบัสโดยสาร	2.32	-.59*	-	-1.42*
(Sig.)		(.01)		(.00)
เครื่องบิน	3.74	.83*	1.42*	-
(Sig.)		(.00)	(.00)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร ผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42 , .83 และ .59 ตามลำดับ



ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ	3.44	-	-.03	-.46*
(Sig.)			(1.00)	(.00)
รถโดยสาร	3.47	.03	-	-.43*
(Sig.)		(1.00)		(.02)
เครื่องบิน	3.90	.46*	.43*	-
(Sig.)		(.00)	(.02)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถโดยสาร โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .46 และ .43 ตามลำดับ

ตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร จำแนกตามชนิดของระบบขนส่งโดยสารโดยใช้สถิติ F-Test

สิ่งที่นักท่องเที่ยว คำนึงถึงต่อการ เลือกใช้บริการขนส่ง โดยสาร		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	16.508	2	8.254	25.719	.000
	ภายในกลุ่ม	128.052	399	.321		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.536	2	1.268	2.803	.062
	ภายในกลุ่ม	180.500	399	.452		
5. ด้านบุคคลหรือ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.361	2	3.681	7.975	.000
	ภายในกลุ่ม	184.137	399	.461		
7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.525	2	1.763	3.992	.019
	ภายในกลุ่ม	176.174	399	.442		
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	17.165	2	8.582	35.663	.000
	ภายในกลุ่ม	96.020	399	.241		

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร จำแนกตามชนิดของระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคลหรือพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถบัสโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ	3.62	-	-.08	-.42*
(Sig.)			(.42)	(.00)
รถบัสโดยสาร	3.70	.08	-	-.34*
(Sig.)		(.42)		(.00)
เครื่องบิน	4.04	.42*	.34*	-
(Sig.)		(.00)	(.00)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42 และ .34 ตามลำดับ

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงาน

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถบัสโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ	3.64	-	.20	-.21*
(Sig.)			(.09)	(.00)
รถบัสโดยสาร	3.45	-.20	-	-.40*
(Sig.)		(.09)		(.00)
เครื่องบิน	3.85	.21*	.40*	-
(Sig.)		(.00)	(.00)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงานมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงานมากกว่าผู้ที่

เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40 และ .21 ตามลำดับ

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถบัสโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ	3.77	-	-.03	-.19*
(Sig.)			(.83)	(.01)
รถบัสโดยสาร	3.79	.03	-	-.17
(Sig.)		(.83)		(.14)
เครื่องบิน	3.96	.19*	.17	-
(Sig.)		(.01)	(.14)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .19

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน กับการเลือกใช้ระบบส่งในภาพรวม

ระดับการศึกษา	mean	รถไฟ	รถบัสโดยสาร	เครื่องบิน
รถไฟ	3.51	-	.15	-.38*
(Sig.)			(.08)	(.00)
รถบัสโดยสาร	3.36	-.15	-	-.52*
(Sig.)		(.08)		(.00)
เครื่องบิน	3.88	.38*	.52*	-
(Sig.)		(.00)	(.00)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการในภาพรวมมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และผู้ที่เลือกชนิดของ

ระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการในภาพรวมมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52 และ .38 ตามลำดับ

### 9. ลักษณะในการเดินทางท่องเที่ยวมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 34 ผลการทดสอบการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะในการเดินทาง

สิ่งที่นักท่องเที่ยว คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test		t-test for Equality of Means																																																																												
	F	Sig.	ลักษณะในการ เดินทาง	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2- tailed)																																																																								
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.690	.407	ส่วนบุคคล	3.84	.588	1.561	.199																																																																								
			แบบทัวร์	3.69	.686			2. ด้านราคา	.906	.342	ส่วนบุคคล	3.70	.677	2.442	.015	แบบทัวร์	3.44	.621	3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	6.735	.010	ส่วนบุคคล	3.69	.747	-.814	.418	แบบทัวร์	3.77	.550	4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	2.157	.143	ส่วนบุคคล	3.26	1.038	.650	.516	แบบทัวร์	3.16	.878	5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.223	.637	ส่วนบุคคล	3.73	.700	.284	.777	แบบทัวร์	3.69	.621	6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.933	.335	ส่วนบุคคล	3.65	.803	-.910	.363	แบบทัวร์	3.77	.747	7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290	แบบทัวร์	3.76	.666	ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535
2. ด้านราคา	.906	.342	ส่วนบุคคล	3.70	.677	2.442	.015																																																																								
			แบบทัวร์	3.44	.621			3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	6.735	.010	ส่วนบุคคล	3.69	.747	-.814	.418	แบบทัวร์	3.77	.550	4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	2.157	.143	ส่วนบุคคล	3.26	1.038	.650	.516	แบบทัวร์	3.16	.878	5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.223	.637	ส่วนบุคคล	3.73	.700	.284	.777	แบบทัวร์	3.69	.621	6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.933	.335	ส่วนบุคคล	3.65	.803	-.910	.363	แบบทัวร์	3.77	.747	7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290	แบบทัวร์	3.76	.666	ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428	แบบทัวร์	3.61	.498						
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	6.735	.010	ส่วนบุคคล	3.69	.747	-.814	.418																																																																								
			แบบทัวร์	3.77	.550			4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	2.157	.143	ส่วนบุคคล	3.26	1.038	.650	.516	แบบทัวร์	3.16	.878	5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.223	.637	ส่วนบุคคล	3.73	.700	.284	.777	แบบทัวร์	3.69	.621	6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.933	.335	ส่วนบุคคล	3.65	.803	-.910	.363	แบบทัวร์	3.77	.747	7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290	แบบทัวร์	3.76	.666	ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428	แบบทัวร์	3.61	.498																	
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	2.157	.143	ส่วนบุคคล	3.26	1.038	.650	.516																																																																								
			แบบทัวร์	3.16	.878			5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.223	.637	ส่วนบุคคล	3.73	.700	.284	.777	แบบทัวร์	3.69	.621	6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.933	.335	ส่วนบุคคล	3.65	.803	-.910	.363	แบบทัวร์	3.77	.747	7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290	แบบทัวร์	3.76	.666	ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428	แบบทัวร์	3.61	.498																												
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.223	.637	ส่วนบุคคล	3.73	.700	.284	.777																																																																								
			แบบทัวร์	3.69	.621			6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.933	.335	ส่วนบุคคล	3.65	.803	-.910	.363	แบบทัวร์	3.77	.747	7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290	แบบทัวร์	3.76	.666	ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428	แบบทัวร์	3.61	.498																																							
6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.933	.335	ส่วนบุคคล	3.65	.803	-.910	.363																																																																								
			แบบทัวร์	3.77	.747			7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290	แบบทัวร์	3.76	.666	ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428	แบบทัวร์	3.61	.498																																																		
7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.059	.809	ส่วนบุคคล	3.87	.670	1.059	.290																																																																								
			แบบทัวร์	3.76	.666			ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428	แบบทัวร์	3.61	.498																																																													
ภาพรวม	1.125	.289	ส่วนบุคคล	3.68	.535	.793	.428																																																																								
			แบบทัวร์	3.61	.498																																																																										

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะในการเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลักษณะในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 กล่าวคือ การท่องเที่ยวแบบส่วนบุคคลคำนึงถึงการบริการด้านราคามากกว่าการเดินทางแบบทัวร์หรือนำเที่ยว โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .26

#### 10. จำนวนผู้ร่วมเดินทางมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ร่วมเดินทางกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	N	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	402	-.046	.355
2. ด้านราคา	402	.008	.874
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	402	-.015	.764
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	402	-.004	.942
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	402	.013	.791
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ	402	.030	.544
ลักษณะทางกายภาพ			
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	402	.004	.934
<b>ภาพรวม</b>	<b>402</b>	<b>.000</b>	<b>.996</b>

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ร่วมเดินทางกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า จำนวนผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

## 11. ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 36 ผลการทดสอบความแปรปรวนของลักษณะผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยใช้สถิติ

Levene's test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.173	2	399	.115
2. ด้านราคา	2.809	2	399	.061
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.396	2	399	.013
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	8.762	2	399	.000
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	.464	2	399	.629
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	1.379	2	399	.253
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	1.446	2	399	.237
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.252</b>	<b>2</b>	<b>399</b>	<b>.040</b>

ตาราง 36 จากผลการทดสอบความแปรปรวนของลักษณะผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวพบว่ามีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (.115) ด้านราคา (.061) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (.629) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (.253) และด้านกระบวนการให้บริการ (.237) นั้นมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ F-Test

สำหรับเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวในภาพรวม (.040) และการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (.013) และด้านการส่งเสริมการตลาด (.000) นั้นมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะผู้ร่วมเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึง	Statistics	df1	df2	Sig.
ต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร				
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.200	2	203.299	.819
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.652	2	202.927	.522
<b>ภาพรวม</b>	<b>.974</b>	<b>2</b>	<b>221.716</b>	<b>.379</b>

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะผู้ร่วมเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และการพิจารณาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน



ตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะผู้ร่วมเดินทาง โดยใช้สถิติ F-Test

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อ						
การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3.555	2	1.778	5.030	.007
	ภายในกลุ่ม	141.006	399	.353		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.549	2	1.275	2.818	.061
	ภายในกลุ่ม	180.487	399	.452		
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.375	2	.688	1.443	.237
	ภายในกลุ่ม	190.123	399	.476		
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.140	2	.070	.110	.896
	ภายในกลุ่ม	254.379	399	.638		
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.599	2	.280	.623	.537
	ภายในกลุ่ม	179.140	399	.449		

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามลักษณะผู้ร่วมเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะผู้ร่วมเดินทางต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับการเลือกใช้ระบบส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์

ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง	mean	ครอบครัว	กลุ่มเพื่อน	คนเดียว
ครอบครัว	3.96	-	.21*	.07
(Sig.)			(.00)	(.45)
กลุ่มเพื่อน	3.74	-.21*	-	-.14
(Sig.)		(.00)		(.08)
คนเดียว	3.89	-.07	.14	-
(Sig.)		(.45)	(.08)	

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 39 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีลักษณะผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัวคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ที่มีลักษณะผู้ร่วมเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อน โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .21

## 12. ระยะเวลาในการเดินทางมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 40 ผลการทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเดินทางกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	N	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	402	.014	.778
2. ด้านราคา	402	.016	.745
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	402	.022	.662
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	402	-.025	.615
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	402	-.028	.579
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	402	.043	.394
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	402	.025	.617
<b>ภาพรวม</b>	<b>402</b>	<b>.011</b>	<b>.825</b>

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเดินทางกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ระยะเวลาในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

## 13. ช่วงเวลาในการเดินทางมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 41 ผลการทดสอบการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามช่วงเวลาในการเดินทาง

สิ่งที่นักท่องเที่ยว คำนึงถึงต่อการเลือกใช้ ระบบขนส่งโดยสาร	Levene's test		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	ช่วงเวลา ในการ เดินทาง	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2- tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.021	.886	วันธรรมดา	3.84	.597	.697	.468
			วันหยุด	3.80	.607		
2. ด้านราคา	.043	.835	วันธรรมดา	3.67	.658	-.300	.765
			วันหยุด	3.69	.706		
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	.625	.430	วันธรรมดา	3.75	.718	1.698	.090
			วันหยุด	3.62	.738		
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	.673	.412	วันธรรมดา	3.29	1.040	1.120	.263
			วันหยุด	3.17	.985		
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	1.682	.195	วันธรรมดา	3.74	.653	.609	.543
			วันหยุด	3.69	.753		
6. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	.332	.565	วันธรรมดา	3.69	.773	.914	.361
			วันหยุด	3.62	.837		
7. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	.021	.886	วันธรรมดา	3.88	.667	.654	.513
			วันหยุด	3.83	.674		
ภาพรวม	.357	.550	วันธรรมดา	3.69	.518	1.124	.262
			วันหยุด	3.63	.553		

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร จำแนกตามช่วงเวลาในการเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ช่วงเวลาในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน

#### 14. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 42 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	N	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	402	.172**	.001
2. ด้านราคา	402	.016	.750
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	402	.042	.404
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	402	.099*	.050
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	402	.066	.194
6. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	402	.083	.099
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	402	.068	.181
<b>ภาพรวม</b>	<b>402</b>	<b>.108*</b>	<b>.032</b>

\*\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในภาพรวม และการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .05 ตามลำดับ โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวกทั้งหมด กล่าวคือ หากค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) มาก ก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) น้อย

### 15. ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

ตาราง 43 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร	N	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	402	.053	.287
2. ด้านราคา	402	-.021	.645
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	402	-.060	.231
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	402	-.072	.151
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	402	.009	.854
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	402	-.128*	.010
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	402	-.053	.286
<b>ภาพรวม</b>	<b>402</b>	<b>-.062</b>	<b>.215</b>

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารกับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางลบกล่าวคือ หากความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารมากก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพน้อยกว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารน้อย

## สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์

ตาราง 44 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากร กับการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

	ภาพรวม	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	บุคคลหรือพนักงาน	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	กระบวนการให้บริการ
เพศ	-	-	-	-	-	x	-	-
อายุ	-	-	-	-	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	x	-	-	-	-	-	-
อาชีพ	-	-	-	-	-	-	-	-
รายได้	-	x	-	-	-	-	-	-
สถานภาพสมรส	-	-	-	-	-	-	-	-

- = ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้

x = ส่งผลกระทบต่อการใช้

จากตาราง 44 ผลรวมการสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากร กับ การเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร พบว่า มีความแตกต่างทางสถิติ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้าน บุคคลหรือพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเด็นที่ 2 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการ บริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเด็นที่ 3 รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการ ด้าน ผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตาราง 45 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว กับการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

	ภาพรวม	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	บุคคลหรือพนักงาน	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	กระบวนการให้บริการ
วัตถุประสงค์	-	-	-	-	-	-	x	-
ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร	x	x	-	x	x	x	x	x
ลักษณะการเดินทาง	-	-	x	-	-	-	-	-
จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	-	-	-	-	-	-	-	-
ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง	-	x	-	-	-	-	-	-
ระยะเวลา	-	-	-	-	-	-	-	-
ช่วงเวลา	-	-	-	-	-	-	-	-
งบประมาณ	x	x	-	-	x	-	-	-
ความถี่	-	-	-	-	-	-	x	-

- = ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้

x = ส่งผลต่อการเลือกใช้



ประเด็นที่ 14 ความถี่ที่ใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์

### 1. จากอดีตจนถึงปัจจุบันระบบขนส่งมีลักษณะเป็นอย่างไร

1.1 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง

1.2 มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง

ระบบขนส่งโดยสารนั้นในอดีตจนถึงปัจจุบันนั้นมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยตามกาลเวลา ด้านลักษณะต่างๆ ของพาหนะ การบริการต่างๆ รวมถึงด้านสัมภาระ ทรัพย์สิน ของนักท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามยุคสมัยที่มีความทันสมัยมากขึ้น เห็นได้ชัดจากการเดินทางโดยเครื่องบินที่มีการพัฒนาจากอดีตที่ไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร จนปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบินกลายเป็นการเดินทางที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ระบบขนส่งโดยสารได้มีการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่มากขึ้นเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเลือกใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในระบบขนส่งโดยสารแต่ละชนิดของระบบขนส่งโดยสารนั้นจะมีปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกัน เช่น เรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การมาถึงสถานที่ที่ล่าช้าของพาหนะ แต่ในส่วนที่ระบบขนส่งในแต่ละที่เห็นตรงกันคือเรื่องของทรัพยากรที่ใช้เพื่อเป็นเชื้อเพลิงให้กับพาหนะก็น้ำมันนั้นกำลังลดลงเรื่อยๆ จึงทำให้ระบบขนส่งพยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหานี้ และอุปสรรคหลักที่เห็นได้ชัดในด้านการเจริญเติบโตของระบบโดยสารคือการมีอำนาจของรัฐเข้ามาควบคุม จะทำให้ระบบต่างๆ มีการเติบโตที่ช้า ยกตัวอย่างเช่นรถไฟ ที่จะมุ่งเน้นให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เชื้อต่อผู้มีรายได้น้อยซึ่งส่งผลให้รถไฟมีการขาดทุนและพัฒนาได้ช้า แต่เมื่อเทียบกับเครื่องบิน ที่เป็นการบริหารงานโดยเอกชนเป็นหลัก จะทำให้มีการเติบโตที่เร็ว ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

### 2. มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อระบบขนส่งทั้งทิศทางบกและลพ

2.1 อะไรที่ทำให้ระบบขนส่งสามารถดำเนินงานมาได้ด้วยดีจนถึงปัจจุบัน

2.2 การท่องเที่ยวในปัจจุบันส่งผลต่อระบบขนส่งในทิศทางใด

โดยภาพรวมของระบบขนส่งโดยสารจะมีปัจจัยหลักที่ทำให้ระบบขนส่งโดยสารเป็นไปในทิศทางบวก จะเป็นสิ่งอื่นๆ ที่มาพึ่งพาระบบขนส่งโดยสารเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ตัวอย่างเช่น การไปท่องเที่ยวก็ต้องอาศัยระบบขนส่งโดยสารเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ส่วนการเปิดเสรีการค้าต่างๆ ก็จะช่วยให้ระบบขนส่งมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการใช้ระบบขนส่งโดยสารที่มากขึ้น โดยแต่ละ

ระบบก็จะมีปัจจัยที่ส่งผลให้ระบบขนส่งโดยสารดำเนินการมาได้ด้วยดีแตกต่างกันไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นจุดเด่นหลักๆ ของแต่ละระบบขนส่งโดยสาร

ส่วนทางด้านปัจจัยที่ทำให้ระบบขนส่งโดยสารเป็นไปในทิศทางลบ ในภาพรวมจะเป็นการบริหารงานที่ซ้ำมีขั้นตอนที่ยากในการพัฒนาจึงส่งผลให้การเติบโตของระบบขนส่งโดยสารของไทยเป็นไปอย่างช้า

ในปัจจุบันผู้คนเริ่มสนใจที่จะท่องเที่ยวกันมากขึ้นเพื่อพักผ่อนจากการทำงานและธุรกิจต่างๆ จึงส่งผลในทิศทางบวกอย่างมากต่อระบบขนส่งโดยสาร ดังนั้น การท่องเที่ยวทำให้ระบบขนส่งโดยสารเริ่มที่จะเร่งการพัฒนาเพื่อพัฒนาให้เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวนอกจากนี้ยังส่งผลให้มีบริษัทต่างๆ เข้ามาเปิดการให้บริการด้านขนส่งโดยสารเพิ่มขึ้นจึงทำให้มีรถบัสหรือเที่ยวของพาหนะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม มีการแข่งขันที่สูงขึ้นส่งผลให้มีการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง รวมไปถึงการส่งผลให้เกิดความร่วมมือของทั้งท้องถิ่นกับระบบขนส่งโดยสาร เช่นรถไฟร่วมมือกับชุมชนเพื่อจัดการท่องเที่ยว หรือการร่วมกลุ่มกับบริษัทต่างๆ เพื่อจัดทำกรท่องเที่ยวโดยอาศัยระบบขนส่งโดยสารเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ เช่น การเช่าเหมาลำเครื่องบินเพื่อเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มทัวร์ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่การท่องเที่ยวส่งผลต่อระบบขนส่งโดยสารในแง่บวก ที่ระบบขนส่งโดยสารจะได้รับประโยชน์ ทั้งรายได้ รวมไปถึงการพัฒนา

การท่องเที่ยว ยังส่งผลในทิศทางลบได้เช่นกัน กล่าวคือ การที่กระแสการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการมากขึ้นทำให้สถานที่ที่จะขึ้นพาหนะเพื่อเดินทางมีความหนาแน่นมากขึ้น อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พอใจรวมไปถึงบุคคลอื่นที่มีวัตถุประสงค์เดินทางอื่นได้รับผลกระทบไปด้วย นอกจากนี้ยังส่งผลทางอ้อมไปถึงเรื่องของมลพิษทางอากาศที่มากขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้พาหนะที่เพิ่มขึ้น

3. เนื่องจากปัจจุบันระบบขนส่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3.1 อะไรคือจุดเด่นหรือจุดขายที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้ระบบขนส่ง

3.2 มีการจัดการอย่างไรที่รองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จุดเด่นหลักของระบบขนส่งโดยสารจะเป็นด้านของความปลอดภัยที่ระบบขนส่งโดยสารจะมีความมุ่งมั่นเป็นหลัก และทุกรูปแบบจะต้องมีการบริหารงานด้านความปลอดภัยอย่างมากเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ส่วนจุดเด่นหลักๆ ของแต่ละระบบจะมีแตกต่างต่างกันไป โดยรถไฟก็จะมีลักษณะการเดินทางที่มีความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับรูปแบบอื่นๆ และยังมีทัศนียภาพที่สวยงามที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างมากสำหรับผู้ที่มีภาระค่านั่งถึงเวลาในการเดินทางน้อย รถบัสก็จะมีลักษณะเส้นทางที่ครอบคลุมหลากหลายไปได้ในทุกๆ จังหวัด ซึ่งจะเหมาะกับผู้ที่ต้องการเดินทางไปในสถานที่ที่ระบบอื่นๆ ไปไม่ถึง และเครื่องบินจะมีจุดเด่นด้านความรวดเร็วในการเดินทางที่ถึงจุดหมายปลายทางได้เร็วที่สุดซึ่งเหมาะกับ

นักท่องเที่ยวที่ต้องการความรวดเร็วในการเดินทางประกอบกับการมีสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการเดินทางที่รวดเร็วรวมไปถึงราคาที่ถูกอีกด้วย

ส่วนการจัดการเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยว ระบบขนส่งโดยสารได้มีการเพิ่มรอบเดินทางมากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว มีการเปิดเส้นทางใหม่ๆ เพื่อเดินทางไปยังเมืองท่องเที่ยวต่างๆ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายมากขึ้นเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้ และมีการจัดทำพาหนะสำหรับการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น รถไฟสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการร่วมมือกันของระบบขนส่งกับหน่วยงานภายนอกเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยว

4. ในอนาคตคาดว่าจะมีการพัฒนาแก้ไขระบบขนส่งอย่างไร เพื่อสามารถรับมือกับการเจริญเติบโตของระบบขนส่งในรูปแบบต่างๆ ที่จะมีมากขึ้น รวมถึงกระแสด้านการท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ

#### 4.1 แนวทางแก้ไขและปรับปรุง

#### 4.2 แนวทางพัฒนา

เนื่องจากการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งสำคัญต่อระบบขนส่งโดยสาร และระบบขนส่งโดยสารก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวเช่นกัน ทำให้เมื่อการท่องเที่ยวจะมีการเจริญเติบโตมากขึ้นในอนาคต ระบบขนส่งโดยสารก็ต้องมีการแก้ไข และปรับปรุงในสิ่งที่ทำให้ระบบขนส่งโดยสารเติบโตได้ช้า ซึ่งได้แก่ การบริหารงาน ควรจะมีการดำเนินการที่รวดเร็วเพื่อพัฒนาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมไปถึงนำข้อดีของระบบมาทำการแก้ไขโดยเร็วเพื่อดำเนินการรับมือการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวได้

ระบบขนส่งโดยสารควรจะต้องมีแนวทางในการพัฒนาเพื่อรับมือการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างสม่ำเสมอ เมื่อการท่องเที่ยวเติบโต แต่ระบบขนส่งโดยสารไม่มีการพัฒนาเพื่อรองรับก็จะทำให้การท่องเที่ยวนั้นเติบโตได้ช้า ฉะนั้นระบบขนส่งโดยสารทุกระบบจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาเป็นอย่างมาก ซึ่งแนวทางในการพัฒนาของระบบขนส่งโดยสาร ควรจะต้องมีการ เชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่ายของระบบขนส่งต่างๆ เพื่อให้การเดินทางมีความสะดวกสบาย และรวดเร็วมากขึ้น โดยแต่ละระบบโดยสารต้องใช้จุดเด่นของระบบขนส่งโดยสารนั้นๆ เพื่อมุ่งพัฒนาให้รองรับการท่องเที่ยว ได้แก่

การเดินทางโดยรถไฟ ควรจะใช้จุดเด่นด้านทิวทัศน์สองข้างทางเพื่อเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยมีการแก้ไขด้านอื่นๆ ให้สอดคล้อง เช่นมีพาหนะที่สะดวกสบาย เมื่อนำมาประกอบกับทิวทัศน์สองข้างทางก็จะทำให้รถไฟมีจุดดึงดูดสำหรับนักท่องเที่ยวมากขึ้น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟก็เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องพัฒนาเพื่อให้การเดินทางโดยรถไฟมีความสะดวกสบาย โดยมุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวมองว่าการนั่งรถไฟคือกิจกรรมหนึ่งในการท่องเที่ยว ไม่ใช่เป็นแค่พาหนะที่ใช้เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น รถไฟอาจมีการนำกิจกรรมต่างๆ ให้เข้าไปอยู่ภายในรถไฟ เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย อาจมีการเพิ่มห้องประชุม ร้านอาหารต่างๆ ได้ รวมไปถึงการพัฒนารถไฟให้เหมือนที่พิก ที่สามารถเดินทางไปในเวลาเดียวกันด้วย

การเดินทางโดยรถโดยสาร มีจุดเด่นด้านเส้นทางที่หลากหลายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งควรจะใช้จุดเด่นในด้านนี้มาพัฒนาเพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยใช้การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวมาจัดเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ โดยมีการหยุดในสถานที่ท่องเที่ยวทางผ่านเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น รถโดยสารจะเดินทางไป จังหวัดเชียงใหม่ ก็จะมีการจอดที่จุดท่องเที่ยวสำคัญ เช่น พระธาตุลำปางหลวง ก่อนที่จะถึงจุดหมายปลายทาง เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทาง สามารถเที่ยวในจุดทางผ่านได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความน่าสนใจของการเดินทางโดยรถโดยสารได้ ในส่วนของรถโดยสารควรจะมีการจัดเส้นทางนำเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเป็นการรองรับการท่องเที่ยวที่แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถโดยสาร และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ คำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถโดยสาร

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องการศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถสรุปผลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

##### ตอนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยวซึ่งทำการศึกษาทั้งด้านลักษณะทางประชากร และพฤติกรรมในการท่องเที่ยวพบว่า

ด้านลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด

ในด้านพฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อพักผ่อนมากที่สุด เลือกใช้ชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 2 – 3 คน ซึ่งมีผู้ร่วมเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อนมากที่สุด มีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว 5 วันขึ้นไป มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันธรรมดามากที่สุด มีงบประมาณในการเดินทางน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท และมีความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว 1 – 2 ครั้งต่อปี มากที่สุด

## ตอนที่ 2 ศึกษาการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารทุกประเภทคือ รถไฟ รถบัสโดยสาร และเครื่องบิน นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการบริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคำนึงถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยจากการวิเคราะห์พบว่า นักท่องเที่ยวคำนึงถึงมากที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในแต่ละประเภท มีรายละเอียดดังนี้

1. ระบบขนส่งโดยสารรถไฟ นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการบริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวคำนึงถึงมากที่สุดคือด้านการบริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

2. ระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการบริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวคำนึงถึงมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

3. ระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร นักท่องเที่ยวคำนึงถึงการบริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวคำนึงถึงมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์

จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับ สิ่งที่นักท่องเที่ยวนำมาซึ่งถึงการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร สามารถสรุปผลโดยแบ่งประเด็น 15 ประเด็น ดังนี้

**ประเด็นที่ 1 เพศ** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า เพศของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีการคำนึงถึง การบริการด้านบุคคลหรือพนักงานมากกว่า นักท่องเที่ยวหญิง

**ประเด็นที่ 2 อายุ** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า อายุของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

**ประเด็นที่ 3 ระดับการศึกษา** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

**ประเด็นที่ 4 อาชีพ** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า อาชีพของนักท่องเที่ยว ไม่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

**ประเด็นที่ 5 รายได้** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่ารายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ารายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และเป็นไปตามทิศทางบวก ซึ่งสรุปได้ว่า หากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้มาก มีกำลังซื้อสูง จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อย

**ประเด็นที่ 6 สถานภาพสมรส** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสของนักท่องเที่ยว ไม่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

**ประเด็นที่ 7** วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อพักผ่อนคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ/อื่นๆ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อธุรกิจ/เพื่อร่วมประชุม/สัมมนา คำนึงถึงการบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ/อื่นๆ

**ประเด็นที่ 8** ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงในการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้แก่

ในภาพรวม นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการในภาพรวมมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และ นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการในภาพรวมมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ และนักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวเลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และนักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ และ นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟคำนึงถึงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร

ด้านบุคคลหรือพนักงาน นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงานมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสาร รถบัสโดยสาร และนักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้าน บุคคลหรือพนักงานมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบ ขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟ และนักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่ง โดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร

ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่ง โดยสารรถไฟ

**ประเด็นที่ 9** ลักษณะในการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าลักษณะในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการ บริการด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ เดินทางแบบส่วนบุคคลคำนึงถึงการบริการด้านราคามากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบทัวร์หรือนำ เที่ยว

**ประเด็นที่ 10** จำนวนผู้ร่วมเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า จำนวนผู้ร่วม เดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า จำนวนผู้ร่วม เดินทาง ไม่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

**ประเด็นที่ 11** ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะผู้ร่วม เดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้าน ผลิตรถยนต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับ ครอบครัว มีการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตรถยนต์มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับกลุ่มเพื่อน

**ประเด็นที่ 12** ระยะเวลาในการเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ระยะเวลาใน การเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า ระยะเวลาใน การเดินทางของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

**ประเด็นที่ 13** ช่วงเวลาในการเดินทาง เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ช่วงเวลาในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ว่า ช่วงเวลาในการเดินทางของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร

**ประเด็นที่ 14** ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(งบประมาณ) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(งบประมาณ) ที่ต่างกันการมีผลต่อการการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารในภาพรวม และการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวกทั้งหมด กล่าวคือ หากค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(งบประมาณ) มาก ก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(งบประมาณ) น้อย

**ประเด็นที่ 15** ความถี่ในการใช้บริการขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้บริการขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสาร ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้บริการขนส่งโดยสารที่ต่างกันผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางลบ ซึ่งสรุปได้ว่า หากความถี่ในการใช้บริการขนส่งโดยสารมากก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพน้อยกว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการใช้บริการขนส่งโดยสารน้อย

#### ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสาร

ระบบขนส่งโดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับอุตสาหกรรมทางการท่องเที่ยว เมื่อการท่องเที่ยวจะมีการเจริญเติบโตมากขึ้น ระบบขนส่งโดยสารก็จะต้องมีการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ให้ระบบขนส่งนั้นสามารถดำเนินไปได้ และก้าวทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมไปถึงนำข้อดีต่างๆ ของระบบมาทำการแก้ไขโดยเร็วเพื่อดำเนินการรับมือการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวได้

ในระบบขนส่งโดยสารแต่ละระบบ ต่างมีปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกัน เช่น เรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การมาถึงสถานที่ล่าช้า และที่เห็นได้ชัดในด้านการเจริญเติบโตของระบบโดยสารคือการมีอำนาจของรัฐเข้ามาควบคุม จะทำให้ระบบต่างๆ มีการเติบโตที่ช้า เช่นรถไฟ ที่เมื่อเทียบกับเครื่องบิน จะมีการพัฒนาที่เป็นไปค่อนข้างช้าอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจาก การบริหารงานของเครื่องบินที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของภาคเอกชน จะทำให้มีการเติบโตที่เร็ว ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

สิ่งที่ระบบขนส่งโดยสารจำเป็นต้องพัฒนาคือเป็นด้านของความปลอดภัยที่ระบบขนส่งโดยสาร และต้องมีการบริหารงานด้านความปลอดภัยอย่างมากเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ส่วนจุดเด่นหลักๆ ของแต่ละระบบจะแตกต่างกันไป โดยรถไฟก็จะมีลักษณะการเดินทางที่มีความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับรูปแบบอื่นๆ และยังมีทิวทัศน์สองข้างทางที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างมากสำหรับผู้ที่มีการคำนึงถึงเวลาในการเดินทางน้อย ด้านรถบัสจะมีลักษณะเส้นทางที่ครอบคลุม หลากหลายไปได้ในทุกๆ จังหวัด ซึ่งจะเหมาะกับผู้ที่ต้องการเดินทางไปในสถานที่ที่ระบบอื่นๆ ไปไม่ถึง และ เครื่องบินจะมีจุดเด่นด้านความรวดเร็วในการเดินทางที่ถึงจุดหมายปลายทางได้เร็วที่สุดซึ่งเหมาะกับนักท่องเที่ยวที่ต้องการความรวดเร็วในการเดินทางประกอบกับการมีสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการเดินทางที่รวดเร็ว รวมไปถึงราคาที่ถูกลงอีกด้วย

ในด้านการจัดการเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยว ระบบขนส่งโดยสารได้มีการเพิ่มรอบเดินทางมากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว มีการเปิดเส้นทางใหม่ๆ เพื่อเดินทางไปยังเมืองท่องเที่ยวต่างๆ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายมากขึ้นเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้ และมีการจัดทำพาหนะสำหรับการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น รถไฟสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการร่วมมือของระบบขนส่งกับหน่วยงานภายนอกเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยว

ระบบขนส่งโดยสารควรจะต้องมีแนวทางในการพัฒนาเพื่อรับมือการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างสม่ำเสมอ เมื่อการท่องเที่ยวเติบโต แต่ระบบขนส่งโดยสารไม่มีการพัฒนาเพื่อรองรับก็จะทำให้การท่องเที่ยวที่เติบโตได้ช้า ฉะนั้นระบบขนส่งโดยสารทุกระบบจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาเป็นอย่างมาก ซึ่งแนวทางในการพัฒนาของระบบขนส่งโดยสาร ควรจะต้องมีการเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่ายของระบบขนส่งต่างๆ เพื่อให้การเดินทางมีความสะดวกสบาย และรวดเร็วมากขึ้น โดยแต่ละระบบโดยสารต้องใช้จุดเด่นของระบบขนส่งโดยสารนั้นๆ เพื่อมุ่งพัฒนาให้รองรับการท่องเที่ยว ได้แก่

การเดินทางโดยรถไฟ ควรมีแนวทางพัฒนาโดยใช้จุดเด่นด้านบรรยากาศ และทิวทัศน์ ระหว่างการเดินทางเพื่อเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยมีการแก้ไขด้านอื่นๆ ให้สอดคล้อง เช่นมีพาหนะที่สะดวกสบายเพื่อทำให้รถไฟมีจุดดึงดูดสำหรับนักท่องเที่ยวมากขึ้น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟก็เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องพัฒนาเพื่อให้การเดินทางโดยรถไฟมีความสะดวกสบาย มุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวมองว่า การนั่งรถไฟคือกิจกรรมหนึ่งในการท่องเที่ยว ไม่ใช่เป็นแค่พาหนะที่ใช้เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางเท่านั้น เช่น การพัฒนาโดยการนำกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น การเพิ่มรอบการท่องเที่ยว หรือการมีเส้นทางเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น อาจมีการเพิ่มห้องประชุม ร้านค้าต่างๆ รวมไปถึงการพัฒนารถไฟให้เป็นเสมือนที่พัก ที่สามารถเดินทางไปในเวลาเดียวกันด้วย เพื่อนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น และสามารถนำไปพัฒนาในด้านอื่นๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

การเดินทางโดยรถบัสโดยสาร ควรมีแนวทางพัฒนา โดยนำจุดเด่นด้านเส้นทางที่หลากหลายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งควรจะใช้จุดเด่นในด้านนี้มาพัฒนา เพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยให้การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวมาจัดเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ โดยมีการหยุดในสถานที่ท่องเที่ยวทางผ่านเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น รถบัสโดยสารจะเดินทางไปจังหวัด เชียงใหม่ ก็ควรจะมีการจอดที่จุดท่องเที่ยวสำคัญ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางสามารถเที่ยวในจุดทางผ่านได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความน่าสนใจของการเดินทางโดยรถบัสโดยสารได้นอกจากนี้ควรมีการจัดเส้นทางนำเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเป็นการรองรับการท่องเที่ยวที่แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินคำนึงถึงบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถไฟคำนึงถึงบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร

การเดินทางโดยเครื่องบิน ควรมีแนวทางพัฒนาที่ครอบคลุมในด้านการบริการทุกด้าน เนื่องจากการเดินทางโดยเครื่องบินในปัจจุบันสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้หลากหลายกลุ่ม เพราะมีการเดินทางที่ถึงจุดหมายปลายทางที่รวดเร็ว ประกอบกับการมีสายการบินต้นทุนต่ำที่มีราคาถูก ไปจนถึงมีโปรโมชั่นหรือมีการส่งเสริมการขายที่ค่อนข้างเยอะ การพัฒนาจึงควรพัฒนาในด้านการบริการ เพื่อสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้หลากหลายกลุ่มมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เฉพาะได้เช่นกัน นอกจากนี้เครื่องบินจะต้องมีการควบคุมและตรวจสอบมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการเดินทางโดยเครื่องบินต่อไป

## อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลแบ่งประเด็นออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

### ประเด็นที่ 1 ลักษณะทางประชากรที่เลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร ทำให้ทราบว่าลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันไป ทั้งในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ดังจะเห็นได้จาก เพศหญิงที่มีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิดา จินะวิวัฒน์ (2547) กล่าวว่า เพศที่แตกต่างกัน จะมีการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารแตกต่างกัน รวมถึงระดับอายุที่แตกต่าง ย่อมมีทัศนคติและการเลือกแตกต่างกันในด้านการท่องเที่ยว ซึ่งวัยรุ่นอาจจะไม่นิยมไปยังสถานที่ไกลๆ ซึ่งต่างจากผู้ใหญ่และวัยทำงาน อีกทั้งระดับอายุที่แตกต่างกันความคิดย่อมแตกต่างกัน ตามประสบการณ์และความรู้รอบตัวในการประกอบการตัดสินใจ ส่วนในด้านสถานภาพแน่นอนว่าการเลือกย่อมแตกต่างกัน คนโสดมีทัศนคติแตกต่างจากคนมีครอบครัว เพราะคนโสดอาจไม่คิดอะไรมากมาย แต่คนที่สมรสย่อมต้องคิดถึงคู่ครอง จึงมีความแตกต่างทางความคิดกันอย่างแน่นอน ส่วนด้านอาชีพที่ต่างกัน ย่อมส่งผลให้คนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน เพราะคนเราประกอบอาชีพไม่เหมือนกัน

### ประเด็นที่ 2 พฤติกรรมในการเดินทางที่ต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกระบบขนส่งโดยสาร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ที่จากการวิเคราะห์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงตา วงศ์สว่าง (2549) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีจุดประสงค์ในการออก

เดินทางท่องเที่ยว เพื่อพักผ่อนหย่อนใจและคลายความเครียดมากที่สุด เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันที่ทำให้คนเกิดภาวะตึงเครียด และเนื่องจากระบบขนส่งโดยสารเป็นปัจจัยหนึ่งของการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเอง นอกจากนี้ในพฤติกรรมด้านอื่น ด้านชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกัน ย่อมมีผลต่อการเลือกของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน เนื่องจากระบบขนส่งโดยสารแต่ละชนิด มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเร็ว ค่าใช้จ่าย การเข้าถึงสถานที่ ทำให้ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร จะต้องเป็นไปตามข้อจำกัดหรือความต้องการส่วนบุคคล นอกจากนี้ทั้งในเรื่องความแตกต่างของลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง ช่วงเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความถี่ที่ใช้ระบบขนส่งโดยสาร พฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ (2538) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยว นั้นมักจะกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่งต่อการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความอยาก رؤ้อยากเห็นของมนุษย์ องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และขนาดของพฤติกรรมการท่องเที่ยวให้แตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดของแต่ละบุคคลมีอยู่ กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาน้อย หรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยวย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ใกล้ และในเวลาสั้นเท่านั้น แต่ในขณะที่คนที่มีรายได้สูง มีเวลามากและมีความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวสถานที่ที่ทันสมัย และมีคุณภาพเหนือกว่า เป็นต้น

### **ประเด็นที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร โดยคำนึงถึงการบริการด้านต่าง ๆ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะทางประชากร และด้านพฤติกรรมในการเดินทาง โดยนักท่องเที่ยวมีการคำนึงถึงการบริการในรายด้านต่างๆ ของระบบขนส่งโดยสาร ทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศได้แก่ด้าน เพศ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร ลักษณะในการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรืองบประมาณ และความถี่ที่ใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

**3.1 เพศ** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า เพศของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านบุคคลหรือพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้ทราบว่า เพศชายมีการคำนึงถึง การบริการด้านบุคคลหรือพนักงานมากกว่า เพศหญิง อาจเนื่องมาจากเพศชายเป็นเพศที่เมื่อเลือกใช้บริการสิ่งใดจะต้องการการบริการที่มีคุณภาพ



ให้ความสำคัญกับพนักงานและการบริการมาก เพราะในการใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะต้องการบริการที่ดีที่สุด เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่ได้เสียไป และเนื่องจากเพศชาย จะมีความภักดีต่อการเลือกสินค้าหรือบริการมากกว่าเพศหญิง จึงต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อที่จะเลือกใช้ต่อไปในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแอสซาล (Assael, 1994) ได้กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้า เป็นผลจากการเรียนรู้ของผู้บริโภคเองว่า ตราสินค้านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้านั้น ๆ เป็นความผูกพัน และทัศนคติในเชิงบวกซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ความชอบ และการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าหนึ่ง และส่งผลถึงพฤติกรรมที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในการเลือกซื้อตราสินค้านั้นซ้ำครั้งอยู่เป็นประจำ

**3.2 ระดับการศึกษา** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้ทราบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี ซึ่งจะเห็นว่าสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ พรอณี ชูทัยเจนจิต (2538) ที่กล่าวว่ามนุษย์จะมีความต้องการขึ้นอยู่กับลำดับขั้นเพื่อการตอบสนองของตนเอง ดังนั้น หากนักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาที่สูง มีอาชีพในระดับสูง และมีรายได้ที่สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ดีและมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า และผู้ที่มีรายได้ที่ต่ำกว่าเช่นกัน

**3.3 รายได้** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นไปตามทิศทางบวก ทำให้ทราบว่า ยิ่งรายได้มาก ก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากขึ้น เนื่องจากผู้ที่มีรายได้มาก จะเป็นผู้ที่มีความคาดหวังมาก เมื่อเลือกซื้อสินค้าและบริการ จึงต้องการสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งในด้านภายนอกและภายในจิตใจที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร สุขเกษม (2551) ที่ทำการศึกษารีวิวปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกวิธีการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังหาดใหญ่ ที่พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้สูง ยังมีแนวโน้มที่จะเลือกเดินทางโดยรถไฟเนื่องจากคำนึงถึงคุณภาพ ความสะดวกสบาย ของผลิตภัณฑ์หรือระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

**3.4 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อพักผ่อนคำนึงถึงการบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อเยี่ยมครอบครัว/เยี่ยมญาติ/อื่นๆ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อธุรกิจ/เพื่อ

ร่วมประชุม/สัมมนา เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อพักผ่อนนั้น ต้องการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หลีกหนีความวุ่นวายและความเครียด จึงต้องการเลือกระบบขนส่งโดยสารที่มีความสะอาด มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว

### 3.5 ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร

ชนิดของระบบขนส่งโดยสาร เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ชนิดของระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงในการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารเครื่องบิน คำนึงถึงการบริการในภาพรวมมากกว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกชนิดของระบบขนส่งโดยสารรถบัสโดยสาร และรถไฟ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้เครื่องบินอาจจะเป็นนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูงกว่าระบบโดยสารอื่นๆ จึงส่งผลให้มีความคาดหวังการบริการในทุกๆ ด้านที่สูง และเห็นได้จากความนิยมในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าระบบขนส่งโดยสารเครื่องบินสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้มากขึ้นในด้านราคา เนื่องจากเกิดสายการบินต้นทุนต่ำจำนวนเยอะขึ้น รวมถึงการมีโปรโมชั่นและการส่งเสริมการตลาดที่มากขึ้น อีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือเครื่องบินสามารถขนส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าระบบขนส่งโดยสารอื่นๆ ทำให้เครื่องบินได้รับความนิยมมากที่สุด และนักท่องเที่ยวก็ย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูติพงษ์ วรรณมทองดี (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้การบริการโดยเครื่องบิน จะให้ความสำคัญต่อบริการที่สัมผัสได้ รวมถึงต้องมีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารในการใช้บริการ

**3.6 ลักษณะในการเดินทาง** ลักษณะในการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะในการเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคลคำนึงถึงการบริการด้านราคามากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบทัวร์หรือนำเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางในรูปแบบบุคคล จะย่อมมีการคำนึงถึงด้านค่าใช้จ่ายมาก ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบทัวร์ จะไม่คำนึงถึงด้านราคามาก เพราะจะเน้นความสะดวกสบายในการใช้บริการของทัวร์ และราคาโดยรวมการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้ว ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่เดินทางแบบส่วนบุคคล จะมีการคำนวณราคา คำนึงถึงค่าใช้จ่ายมากกว่า

**3.7 ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ลักษณะผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดยคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับครอบครัว มีการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับกลุ่มเพื่อน เนื่องจาก การเดินทางแบบครอบครัวจะเป็น

การเดินทางแบบกลุ่ม ซึ่งเป็นลักษณะครอบครัว การเลือกซื้อสินค้าและบริการจึงต้องคำนึงถึงในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ซึ่งตรงกับทฤษฎีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง ประเภท Mainstream (Lochaiyakool, P., 2014) คือเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบครอบครัวที่อบอุ่น มั่นคง เป็นกลุ่มคนที่มีความมั่นคงในชีวิตเกิดจากครอบครัวที่อบอุ่น ใช้ชีวิตตามกฎเกณฑ์ ไม่ชอบการสุ่มเสี่ยงใดๆ เน้นความปลอดภัยของครอบครัวและทรัพย์สิน ให้ความสำคัญและระมัดระวังกับการใช้จ่ายและราคาสินค้า

**3.8 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรืองบประมาณ ที่ต่างกันมีผลต่อการการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในภาพรวม และการคำนึงถึงการบริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวกทั้งหมด จึงทำให้ทราบว่า หากค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก ก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อย เนื่องจาก งบประมาณในการเดินทางยิ่งมาก แสดงว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพค่อนข้างสูง จึงมีความคาดหวังและความต้องการในการบริการภาพรวมทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากต้องการความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณในการท่องเที่ยวที่น้อย หากนักท่องเที่ยวยังมีงบประมาณน้อย ก็ย่อมจะไม่คาดหวังต่อการบริการมากนัก และอีกเหตุผลหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือ นักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณยิ่งมาก ยิ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มพำนักระยะยาว จึงต้องมีการใช้งบประมาณจำนวนมากว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประเภทของการท่องเที่ยวแบบ Long Stay โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549) ที่ให้ความหมายไว้ว่า นักท่องเที่ยวจะเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและเข้ามาพำนักในประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ที่เข้ามาได้ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

ประเภทที่ 1 กลุ่มที่ต้องการเข้ามาใช้บั้นปลายชีวิตในการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้เกษียณอายุการทำงาน ผู้สูงอายุที่ขาดผู้ดูแล

ประเภทที่ 2 กลุ่มที่เข้ามาเพื่อรักษาสุขภาพ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามารักษาพยาบาลและพักผ่อน ผู้ที่ต้องการหลบสภาพอากาศที่รุนแรงในประเทศของตนบางช่วง เช่น ร้อนจัด หนาวจัด

ประเภทที่ 3 กลุ่มที่เข้ามาเพื่อการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาศึกษาในระดับต่าง ๆ หรือผู้ที่เข้ามาอบรมหลักสูตรระยะสั้น นักเรียนแลกเปลี่ยนตามโครงการต่างๆ

ประเภทที่ 4 กลุ่มที่เข้ามาเพื่อฝึกซ้อมกีฬา ได้แก่ นักกีฬาที่เข้าเก็บตัวฝึกซ้อมก่อนการแข่งขัน กลุ่มเยาวชนที่เข้ามาเรียนและฝึกหัดกีฬาบางประเภท เช่น กีฬาบอลล์ มวยไทย ฯลฯ

**3.9 ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว** เมื่อทำการทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารโดย

คำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางลบ ทำให้ทราบว่า หากนักท่องเที่ยวยิ่งมีความถี่ในการใช้ระบบขนส่งโดยสารมาก ก็จะทำให้มีการคำนึงถึงการบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพยิ่งน้อย เนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่ใช้ระบบขนส่งโดยสารบ่อยครั้ง อาจเกิดความเคยชินและความยอมรับได้ เพราะต้องการใช้บริการต่อ และยังคงภักดีต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยสารนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเบคแฮม ลินควิส และเซอร์ยี (Berkman, Lindquist and Sirgy, 1996) ที่กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้า นั้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจ ความยอมรับ ของผู้บริโภคที่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์นั้นที่มีต่อตราสินค้า ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและเกิดการซื้อตราสินค้าแบบเดิมไม่เปลี่ยนแปลง โดยปัจจัยที่จะสร้างให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้า นอกเหนือจาก ความพึงพอใจแล้วยังมีในเรื่องของการรับรู้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคในแต่ละตราสินค้า จำนวนตราสินค้าที่มีจำหน่าย ความถี่ในการบริโภคสินค้า ประโยชน์ที่ตราสินค้าได้นำเสนอให้ ระดับความเกี่ยวพัน และการรับรู้ถึงระดับความเสี่ยง

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผู้เลือกใช้บริการจึงมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการของระบบขนส่งโดยสาร (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ระบบขนส่งโดยสารทางบกหรือรถบัสโดยสาร (สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ถนนพระบรมราชชนนี) ระบบขนส่งโดยสารทางรถไฟ (หัวลำโพง) โดยศึกษาจากผู้เลือกใช้บริการระบบขนส่งโดยสาร

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความคำนึงถึงด้านกระบวนการทำให้บริการมากที่สุด คือ ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การบริการที่สะดวก อาทิเช่น ขั้นตอนในการซื้อที่ซับซ้อน หรือ ความล่าช้าในการบริการ เป็นต้น โดยจะต้องพัฒนาระบบการจัดจำหน่ายตั๋วและการให้บริการให้อยู่บนมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากในด้านการบริการ นักท่องเที่ยวยังคำนึงถึงด้านผลิตภัณฑ์รองลงมา คือ ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีการคำนึงถึงความปลอดภัยมากขึ้นส่งผลให้ระบบขนส่งโดยสารอาจจะต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มมากขึ้น

#### 1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการของระบบขนส่งโดยสารโดยรถไฟ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารโดยรถไฟ มีการคำนึงถึงด้านกระบวนการบริการ คือ ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การบริการที่สะดวก โดยจะต้องมีการจัดระบบการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสารให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เช่น ให้นักท่องเที่ยวสามารถซื้อตั๋วได้ด้วยตนเองผ่านระบบอัตโนมัติ เป็นต้น

รองลงมาด้านบุคคลหรือพนักงาน คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและบริการรวดเร็ว โดยจะต้องมีการจัดฝึกอบรม ยกมาตรฐานในการบริการของพนักงานการรถไฟให้มีบุคลิกภาพดี แสดงออกถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อนักท่องเที่ยว รวมไปถึงต้องมีการจัดระเบียบการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

### 1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการของระบบขนส่งโดยสารโดยรถบัสโดยสาร

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารโดยรถบัสโดยสารมีการคำนึงถึงด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คือ ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การบริการที่สะดวก โดยจะต้องมีการพัฒนาให้มีความชัดเจนในขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร มีการชี้แจงระบบการจดจำหน้าயให้มีความชัดเจน รวมไปถึงปรับปรุงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

รองลงมา ผู้ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารโดยรถบัสโดยสารมีการคำนึงถึงด้านผลิตภัณฑ์ คือ ด้านความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร โดยจะต้องมีการตรวจสอบสภาพยานพาหนะ ทั้งก่อนและหลังการเดินทางเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

### 1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการของระบบขนส่งโดยสารโดยเครื่องบิน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งโดยสารโดยเครื่องบินมีการคำนึงถึงด้านผลิตภัณฑ์ คือ ด้านความปลอดภัย ต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรเพิ่มมาตรการความเข้มงวดในด้านการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารและมีการปรับมาตรการการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวโดยต้องมีความครอบคลุมมากขึ้นตามสถานการณ์ของโลก

รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ในขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่สะดวก โดยจะต้องมีการปรับปรุงระบบการซื้อตั๋วโดยสารที่ซับซ้อนให้มีความสะดวกและครบครันมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มการบริการให้มีความครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างสูงสุด

2. จากการศึกษาคำเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยจากผู้ประกอบการของระบบขนส่งโดยสารทั้งระบบขนส่งโดยสารทางอากาศ (ผู้อำนวยการฝ่ายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ระบบขนส่งโดยสารทางบกหรือรถบัสโดยสาร (กรรมการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ถนนพระบรมราชชนนี) ระบบขนส่งโดยสารทางรถไฟ (สารวัตงานปฏิบัติงานโดยสาร ภูมิภาคที่1) ให้ความเห็นว่า นักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเพื่อพักผ่อนจากการทำงานและธุรกิจต่างๆ จึงส่งผลให้มีการใช้บริการระบบขนส่งโดยสารกันเป็นจำนวนมาก จึงควรให้ระบบขนส่งโดยสารต่างๆ เร่งที่จะพัฒนาระบบขนส่งในด้านต่างๆ ไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้เลือกใช้บริการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปเป็นพลวัต ซึ่งการพัฒนาระบบขนส่งโดยสารต่างๆ ยังส่งผลให้มีบริษัทต่างๆ เข้ามาเปิดการให้บริการด้านการคมนาคมจึงทำให้มีรอบหรือ

เที่ยวของพาหนะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม โดยปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการระบบขนส่งโดยสารในปัจจุบัน ได้แก่

2.1 ด้านความปลอดภัย ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีการคำนึงถึงความปลอดภัยมากขึ้น ส่งผลให้ระบบขนส่งโดยสารต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น จะต้องมีการตรวจสอบสิ่งของที่นักท่องเที่ยวจะพกไว้ในการเดินทางได้มีการปรับขึ้นตอนให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้นและมีการปรับให้เข้มงวดมากขึ้นตามสถานการณ์ของโลก

2.2 ด้านความรวดเร็ว เนื่องจากในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะใช้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวมากขึ้น ด้านความรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกกระบบขนส่งโดยสารต่างๆที่แตกต่างกัน อาทิเช่น เรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การมาถึงสถานที่ที่ล่าช้าของพาหนะจึงควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการของพนักงานที่รวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น เป็นต้น ควรจะต้องมีการเพิ่มรอบของพาหนะเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ต้องมีการให้ข้อมูลในเรื่องของที่นั่งและเวลาที่พาหนะจะเริ่มออกเดินทางอย่างครบถ้วนชัดเจน

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยวแต่ยังขาดความทันสมัย จึงควรพัฒนาให้เป็นไปตามยุคสมัยมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในอนาคต อาทิเช่น ป้ายแสดงตารางเวลาเดินรถ เป็นต้น และควรที่จะมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.4 ด้านสถานที่ ผู้ประกอบการของระบบขนส่งทั้งระบบขนส่งโดยสารทางอากาศ (ผู้อำนวยการฝ่ายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ระบบขนส่งโดยสารทางบกหรือรถบัสโดยสาร (กรมการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ถนนพระบรมราชชนนี) ระบบขนส่งโดยสารทางรถไฟ (สารวัตงานปฏิบัติงานโดยสาร ภูมิภาคที่1) ให้ความเห็นตรงกันว่า ด้านสถานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ยังคงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการมาใช้บริการของนักท่องเที่ยว และเป็นเรื่องที่ต้องหาวิธีแก้ไขมากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีความหนาแน่นมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งโดยสารนั้นๆ หากสถานที่ของระบบขนส่งโดยสารไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการควรจะต้องมีแนวทางในการพัฒนาของระบบขนส่งโดยสารแต่ละสถานที่นั้น โดยต้องมีการวางแผนที่จะขยายพื้นที่ของสถานที่ระบบขนส่งต่างๆ เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยว เช่น การย้ายสถานที่เพื่อไปยังสถานที่ที่ใหญ่กว่าเดิม การขยายพื้นที่ของสถานที่เพื่อเพิ่มพื้นที่และเพิ่มพื้นที่ในการจอดพาหนะที่จะออกเดินทาง

2.5 ด้านราคา ในปัจจุบันความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้ระบบขนส่งโดยสารมีความต้องการที่หลากหลาย ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตาม

จุดมุ่งหมายของนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระบบขนส่งโดยสารต้องพัฒนาและปรับปรุงราคาให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น เช่น จะต้องมีการนำเสนอโปรโมชั่นในด้านราคาของระบบขนส่งต่างๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวเริ่มเดินทางกันมากขึ้น และการตั้งราคาค่าโดยสารที่แปรไปตามระดับการบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รถไฟ และรถบัสโดยสารที่จะต้องมีการเพิ่มการแข่งขันด้านราคาเพื่อแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต้องใช้ทั้งตัวแปรเชิงคุณภาพและตัวแปรเชิงปริมาณ ดังนั้นการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะสามารถกำหนดได้จากงบประมาณและเวลาที่จะเอื้ออำนวย

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างเจาะลึก

3. การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ควรมีการศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย

4. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของระบบขนส่งโดยสารและศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งโดยสารภายในประเทศต่อ

## บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2557). **สถิติการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จุดจักร)** 2557. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2560, จาก <https://goo.gl/9E96w8>
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). **สถิตินักท่องเที่ยว**. สืบค้น 20 กันยายน 2560, จาก <https://goo.gl/yb2d9A>
- กรมท่าอากาศยาน.(2559). **รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศ**. สืบค้น 10 กันยายน 2560, จาก <https://www.airports.go.th/th/content/349/1394.html>
- กรมวิทย์ฯ อาสน์สุวรรณ. (2557). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถวสีน้ำเงิน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก <https://goo.gl/Cpgqbb>
- กระทรวงคมนาคม. (2558). **สถิติคมนาคม**. สืบค้น 10 กันยายน 2560, จาก [http://www.mot.go.th/statmot\\_domestic.html](http://www.mot.go.th/statmot_domestic.html)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- กาญจน์กรอง สุอังคะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ: การประยุกต์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง. **วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**. 7(14), 129-141. สืบค้น 22 กันยายน 2560, จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/swujournal/article/view/54924>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). **Understanding GenY**. สืบค้น 14 กันยายน 2560, จาก <https://goo.gl/WVq1Xj>
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2542). **การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- ชิดจันทร์ หังสสุต. (2532). **หลักและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- ดวงสมร เนียมมันต์. (2555). **พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ จตุจักร และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ถนนบรมราชชนนี** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก <https://goo.gl/SzkWXo>
- ดาราทวี ปะปาล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสานการพิมพ์
- ไทยรัฐฉบับพิมพ์. (2560, 19 สิงหาคม). **ท่องเที่ยวไทยรายได้ทะลัก. ไทยรัฐ**. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2560, จาก <https://www.thairath.co.th/content/1042759>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิคม จารุมณี. (2535). **การท่องเที่ยวและการจัดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). **การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ประชด ไกรเนตร. (2541). **การขนส่งผู้โดยสาร (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยวรรณ ไกรเลิศ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางกรุงเทพฯ – กระบี่** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก <https://goo.gl/p4d3F7>
- พนา ทองมีอาคม. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิทยะ ศรีวัฒนสาร. (2553). **ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2560, จาก <http://siamprotuguesestudy.blogspot.com/2010/07/1.html>
- รุจิราภรณ์ เ็นดู. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://goo.gl/gjM759>
- วินิจ วีระยางกูร. (2532). **การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์** (พิมพ์ครั้งที่ 20).  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และศุภกร เสรีรัตน์ (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- ศุภกร เสรีรัตน์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภค** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2555). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
- เสรีวงษ์ มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาดและการวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงกุล (2549). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรินทร์ทีวี. (2559, 27 ธันวาคม). **เปรียบเทียบราคา รถไฟ-รถทัวร์ ช่วงปีใหม่**. สืบค้น 14 กันยายน 2560, จาก <http://www.amarintv.com/news-update/railway/16036/>
- Burkarta, A. J., & Medilk, S. (1985). *Tourism: Past, Present and Future*. New York: Harper and Row Publication.
- Leklahn, D. (2013). Measuring Tourists satisfaction with public Transport in Munich Germany. *International Journal of Business Tourism and Applied Sciences*. 1(1), 74-81. Retrieved 10 September, 2017, from <https://goo.gl/tBbyMj>
- Manssour, A. et al. (2013). Modeling a Multinomial Logit Model of Intercity Travel Mode Choice Behavior for All Trips in Libya. *Engineering and Technology International Journal of Civil and Environmental Engineering*. 7(9), 636-645, Retrieved 13 November, 2017, from <https://goo.gl/jTFLwa>
- Nomura, S. et al. (2016). Factors Influencing to Travel Behavior on Transport Mode Choice. *International Journal of Affective Engineering*. *International Journal of Affective Engineering*, 15(2), 63-72. Retrieved 10 September, 2017, from <https://goo.gl/Giyddk>
- Turnbull, K. F., & Griffin, G. P. (2012). *Transportation and Tourism* (Doctoral dissertation, Texas A&M Transportation Institute, University Transportation Center for Mobility). Retrieved 16 September, 2017, from <https://goo.gl/BBbGGe>

Yamane, T. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row Publication.

Zoltan, J. (2014). **Understanding Tourist Behaviour in Terms of Activeness and Intra-Destination Movement Patterns for Managing Tourism Experience** (Doctoral dissertation, Faculty of Economics University of Italian, Switzerland). Retrieved 15 September, 2017, from <http://www.ire.eco.usi.ch/tesi-zoltan-251535.pdf>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้ตรวจ IOC

## รายชื่อผู้ตรวจ IOC

1. อ.ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา      อาจารย์สาขานวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ  
คณะพัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร.กิงกนก เสาวภาวงศ์      อาจารย์สาขานวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ  
คณะพัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผศ.ดร.สุรียพร นิพฐวิทยา      อาจารย์ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

## รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

1. นายเตชเสน มณเฑาะว์ ตำแหน่ง สารวัตรงานปฏิบัติการภูมิภาค 1
2. นายนิติ อุดมสม ตำแหน่ง หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถเอกมัย
3. นายอุดมพร บางท่าไม้ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. นายพิทักษ์พงศ์ ไปรยรุ่งโรจน์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถามชุดที่.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษารายวิชาพื้นฐานการวิจัยด้านการท่องเที่ยว หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะพัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) และส่วนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสาร

ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ และจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น คณะนักวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านสำหรับการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

\*\*\*\*\*

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะทางประชากร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษา  1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ  1) นักเรียน/นักศึกษา  2) ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  6) พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

5. รายได้ ..... บาท/เดือน

6. สถานภาพสมรส  1) โสด  2) สมรส  
 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่  4) อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

## ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

### 1. วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้

- 1) เพื่อพักผ่อน  2) เพื่อธุรกิจ  
 3) เพื่อเยี่ยมชมครอบครัว/เยี่ยมชมญาติ  4) เพื่อร่วมประชุม/สัมมนา  
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

### 2. ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว

- 1) ท่องเที่ยวส่วนบุคคล  2) ท่องเที่ยวแบบทัวร์หรือนำเที่ยว  
 3) อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

3. จำนวนผู้ร่วมเดินทาง .....คน

### 4. ท่านเดินทางร่วมกับใคร

- 1) ครอบครัว  2) กลุ่มเพื่อน  
 3) คนเดียว  4) อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

5. ระยะเวลาในการท่องเที่ยว.....วัน

## 6. ช่วงเวลาในการเดินทาง

- 1) วันธรรมดา  2) วันหยุดสุดสัปดาห์
- 3) วันหยุดนักขัตฤกษ์  4) วันหยุดเทศกาล
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ): .....

7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (งบประมาณ) ..... บาท

8. ท่านใช้ระบบขนส่งโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ประมาณกี่ครั้งต่อปี ..... ครั้ง/ปี

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบขนส่งของท่าน (ด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P's)

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามต่อไปนี้สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารของการเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ โดยให้ท่านแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงและทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

“5” หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับมากที่สุด

“4” หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับมาก

“3” หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับปานกลาง

“2” หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับน้อย

“1” หมายถึง มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบขนส่งโดยสารในการท่องเที่ยวภายในประเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 ความปลอดภัยของระบบขนส่งโดยสาร					
1.2 ความหลากหลายของเส้นทางในการให้บริการ					
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งโดยสาร					
1.4 ความรวดเร็วในการเดินทาง					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบขนส่ง โดยสาร ในการท่องเที่ยวภายในประเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง					
2.2 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเวลาในการเดินทาง					
2.3 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการ					
2.4 ราคาค่าโดยสารมีระดับความหลากหลายให้เลือกซื้อ					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 มีศูนย์บริการหรือช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย					
3.2 วิธีการชำระเงินมีหลากหลายช่องทาง					
3.3 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการจัดจำหน่ายที่สะดวก					
3.4 มีการให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีการจัดโปรโมชั่น/การส่งเสริมการขาย <u>บ่อยครั้ง</u>					
4.2 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความ <u>น่าสนใจ</u>					
4.3 โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายมีความหลากหลาย					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น/การส่งเสริมการขายอย่าง <u>ทั่วถึง</u>					
<b>5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>					
5.1 มีคุณภาพการบริการที่ดี (สุภาพ, service mind)					
5.2 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและให้บริการรวดเร็ว					
5.3 พนักงานในการให้บริการมีความเพียงพอ					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบขนส่ง โดยสาร ในการท่องเที่ยวภายในประเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.4 การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงาน					
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1 พาหนะในการให้บริการ/เดินทางมีความสะอาด					
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ					
6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ					
6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย					
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
7.1 ขั้นตอนการซื้อตั๋ว/การให้บริการที่สะดวก					
7.2 การขนย้ายสัมภาระมีความสะดวกปลอดภัย					
7.3 ตารางการเดินทางมีความตรงเวลา					
7.4 ภาพรวมการใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งโดยสาร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

----- ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ -----

ภาคผนวก ง  
แบบสัมภาษณ์



### แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การศึกษาการเลือกใช่วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย

---

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

สถานที่/องค์กร.....ตำแหน่ง.....

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์..... เวลา.....

#### ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามสัมภาษณ์

1. จากอดีต-ปัจจุบันระบบขนส่งมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.1 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

1.2 มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง

.....

.....

.....



2. มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อระบบขนส่งทั้งทิศทางบกและลพ

.....

.....

.....

2.1 อะไรที่ทำให้ระบบขนส่งสามารถดำเนินงานมาได้ด้วยดีจนถึงปัจจุบัน

.....

.....

.....

2.2 การท่องเที่ยวในปัจจุบันส่งผลต่อระบบขนส่งในทิศทางใด

.....

.....

.....

3. เนื่องจากปัจจุบันระบบขนส่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

3.1 อะไรคือจุดเด่นหรือจุดขายที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้ระบบขนส่ง

.....

.....

.....

3.2 มีการจัดการอย่างไรที่รองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

4. ในอนาคตคาดว่าจะมีการพัฒนาระบบขนส่งอย่างไร เพื่อสามารถรับมือกับการเจริญเติบโต ของระบบขนส่งในรูปแบบต่างๆ ที่จะมีมากขึ้น รวมถึงกระแสด้านการท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ

.....

.....

.....

#### 4.1 แนวทางแก้ไขและปรับปรุง

.....

.....

.....

#### 4.2 แนวทางพัฒนา

.....

.....

.....

----- ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ -----

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ 6911(3)/ 1๖

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

2 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอบขออนุญาตเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย  
เรียน สारวตฺรงานปฏิบัติการโดยสาร ภูมิภาคที่ 1

ด้วย สาขาท่องเที่ยว คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชา นทจ 322 พื้นฐานการวิจัยด้านการท่องเที่ยว โดยมีอาจารย์ชัยวัชร พรหมจิตตพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ซึ่งได้มอบหมายให้นักศึกษาและเก็บข้อมูลของโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาการเลือกใช่วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย นั้น

ในการนี้จึงใคร่ขอขออนุญาตหลังพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสังกัดท่าน จำนวน 2 ท่าน ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 โดยมีนางสาวปิยะนุช พูนผลงาม เป็นนิสิตผู้ประสานงาน โทร. 094-4523111

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

เรียน นาย เกษม วัฒนชัย โภคภัณฑ์ .

ขอแสดงความนับถือ

เพื่อทบทวน และดูแลควบคุม  
ลาดกักแก่นักศึกษาที่เก็บข้อมูล

ค.ม.วิ.ก.

(อาจารย์ ดร. คมสิทธิ เกียนวัฒนา)  
รักษาการแทน หัวหน้าสาขาท่องเที่ยว

(นายเดชเสน มณเฑียรวงศ์)

ผปด.๑

๖ พ.ม. ๖๐

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 11316

โทรสาร 0 2260 2903

ศปอ. 12272 / 60 ส.มอ.3725/60

02-1329211



ที่ ศธ 6911(3)/ 17

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

2 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย  
เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้วย สาขาท่องเที่ยว คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชา นจท 322 พื้นฐานการวิจัยด้านการท่องเที่ยว โดยมีอาจารย์ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ซึ่งได้มอบหมายให้นิสิตทำการศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลของโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย นั้น

ในการนี้จึงใคร่ขออนุญาตลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสังกัดท่าน จำนวน 2 ท่าน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 โดยมี นางสาวปิยะนุช ทนผลงาม เป็นนิสิตผู้ประสานงาน โทร. 094-4523111

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร.วิภา

(อาจารย์ ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา)  
รักษาการแทน หัวหน้าสาขาท่องเที่ยว

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 11316  
โทรสาร 0 2260 2903

รับเอกสารแล้ว

รับ  
๗ / 11 / 60  
โทร. 02-132-5122





ที่ ศธ 6911(3)/ 17

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถเอกมัย

ด้วย สาขาท่องเที่ยว คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชา นจท 322 พื้นฐานการวิจัยด้านการท่องเที่ยว โดยมีอาจารย์ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ซึ่งได้มอบหมายให้นิสิตทำการศึกษาและเก็บข้อมูลของโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย นั้น

ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสังกัดท่าน จำนวน 2 ท่าน ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 โดยมี นางสาว ปิยะนุช ทุนผลงาม เป็นนิสิตผู้ประสานงาน โทร. 094-4523111

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.คมลิตี เกียนวัฒนา)

รักษาการแทน หัวหน้าสาขาท่องเที่ยว

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 11316 โทรสาร 0 2260 2903



ที่ ศธ 6911(3)/ 17



มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

2 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์หลังพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสังกัด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน กรรมการสถานี่ชนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี)

ด้วย สาขาท่องเที่ยว คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชา นจท 322 พื้นฐานการวิจัยด้านการท่องเที่ยว โดยมีอาจารย์ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ซึ่งได้มอบหมายให้นิสิตทำการศึกษาและเก็บข้อมูลของโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาการเลือกใช้วิธีการเดินทางโดยระบบขนส่งภายในประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวชาวไทย นั้น

ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์หลังพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสังกัดท่าน จำนวน 2 คน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิจัยวิจัย ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 โดยมี นางสาวปิยะนุช ทุนผลงาม เป็นนิสิตผู้ประสานงาน โทร. 094-4523111

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.คมลธิ์ เกียนวัฒนา)  
รักษาการแทน หัวหน้าสาขาท่องเที่ยว

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 11309 โทรสาร 0 2260 2903





ต่อ ทสก.ที่ 30618/60  
ฝทอ.ที่ 12272/60  
สบอ.ที่ 3725/60

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ผอ.ฝทอ.

ตามที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีหนังสือที่ ศษ 6911(3)/17 ลงวันที่ 2 พ.ย.60  
ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สาขาท่องเที่ยว  
ชื่อ น.ส.ปิยะนุช ทุนผลงาม เข้ามาทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาการเลือกใช้ชีวิตการเดินทางโดยระบบขนส่ง  
ภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย" และขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามสัมภาษณ์บุคลากร  
ที่เกี่ยวข้องด้านการขนส่ง ดังรายละเอียดตามแนบ นั้น

สบอ.ฝทอ.ได้ประสานกับ ผรภ. (น.ส.บุญปลักร เพชรศรีช่วง) ผจส. (นายสรเพชร คลังศรี)  
และนิสิตมหาวิทยาลัยฯ (ปิยะนุช ทุนผลงาม) แล้ว ขอเรียนให้ทราบดังนี้

1. การเก็บและรวบรวมข้อมูล นิสิตมหาวิทยาลัยฯ จะเป็นผู้เข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง  
บริเวณพื้นที่นอกเขตห้าม ห้องโถงผู้โดยสารขาออก อาคารผู้โดยสาร และอาคารศูนย์ขนส่งสาธารณะ ทสก.  
ระหว่างวันที่ 20 - 26 พ.ย.60

2. สบอ.ฝทอ.พิจารณาและตรวจสอบตัวอย่างแบบสัมภาษณ์แล้ว เห็นว่าไม่มีข้อความ  
ที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีแต่อย่างใด และการเก็บรวบรวมข้อมูลของมหาวิทยาลัยฯ ดังกล่าว  
จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และต่อการดำเนินกิจการของ ทอท. จึงเห็นควรให้การสนับสนุนตามที่มหาวิทยาลัยฯ  
ขอมาได้ โดยขอให้นิสิตมหาวิทยาลัยฯ ที่จะเข้ามาดำเนินการติดต่อได้ที่ ฝทอ.สบอ.ฝทอ. โทรศัพท์ 0 2132 9273  
ในวันและเวลาทำการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ต่อไป และเห็นควรมีหนังสือตอบมหาวิทยาลัยฯ ตามร่างหนังสือ  
ที่แนบ พร้อมนี้ได้ขอสำเนาข้อมูลผลการสำรวจ จำนวน 1 ชุดให้ ทอท.หลังจากที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว  
จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและดำเนินการให้ต่อไปด้วย

ผอ.สบอ.ฝทอ.

14 พ.ย.60

เรียน ผรภ. (นาง รสภ. (ปก. ๒))

เพื่อพิจารณา และขอได้ส่งหรือโอนหนังสือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้ต่อไป  
และเห็นสมควรแล้ว ผรภ. อรพ.เพื่อดำเนินการต่อไป

สบอ.ฝทอ. อนุมัติวงเงิน

สบอ.ฝทอ.

16 พ.ย.60

ภาคผนวก จ

รูปภาพขณะเก็บรวบรวมข้อมูล



เก็บแบบสอบถาม ณ สถานีรถไฟหัวลำโพง



เก็บแบบสอบถาม ณ สถานีรถไฟหัวลำโพง



บรรยากาศสถานีรถไฟหัวลำโพง



เก็บแบบสอบถาม ณ สถานีรถไฟหัวลำโพง



เก็บแบบสอบถาม ณ สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)



บรรยากาศสถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร)



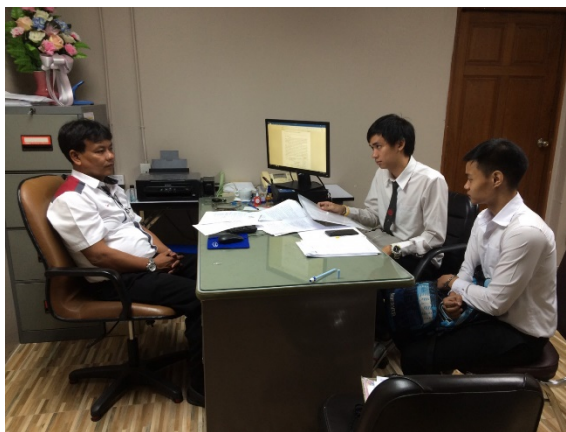


ช่องทางการจำหน่ายตั๋วสถานีขนส่งกรุงเทพ(จตุจักร) สิ่งอำนวยความสะดวก สถานีขนส่งกรุงเทพ(จตุจักร)



เก็บแบบสอบถาม ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

เก็บแบบสอบถาม ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง



สัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

สัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบขนส่งโดยสารรถไฟ

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

<b>ชื่อ ชื่อสกุล</b>	น.ส. พิมพ์พิชชา เจริญชัยภรณ์
<b>วันเดือนปีเกิด</b>	25 กรกฎาคม พ.ศ. 2540
<b>สถานที่เกิด</b>	เขต เพชรบุรี กทม.
<b>สถานที่อยู่ปัจจุบัน</b>	96/432 หมู่บ้านฟลอราวิลด์พาร์ค 2 หมู่ 2 ถนนสุขุมวิทวงศ์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10530
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2557	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสารสาสน์วิเทศร่มเกล้า
ปัจจุบันกำลังศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
<b>ชื่อ ชื่อสกุล</b>	วิกรม บุญรัตนาคม
<b>วันเดือนปีเกิด</b>	26 เมษายน พ.ศ. 2540
<b>สถานที่เกิด</b>	จังหวัดสมุทรปราการ
<b>สถานที่อยู่ปัจจุบัน</b>	อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2557	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนอัสสัมชัญ สมุทรปราการ
ปัจจุบันกำลังศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ประวัติย่อผู้วิจัย (ต่อ)

ชื่อ ชื่อสกุล นายเดวิซ พงษ์ดี  
 วันเดือนปีเกิด 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2540  
 สถานที่เกิด เขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 34/639 ถนนลาดปลาเค้า แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2557 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จาก โรงเรียนสตรีวิทยา 2

ปัจจุบันกำลังศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ  
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวปิยะนุช ทุนผลงาม  
 วันเดือนปีเกิด 19 ตุลาคม พ.ศ. 2539  
 สถานที่เกิด เขตปทุมวัน กทม.  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 21/17 ถนนอาจณรงค์ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2556 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จาก โรงเรียนสายน้ำผึ้ง ในพระอุปถัมภ์ฯ

ปัจจุบันกำลังศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ  
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ประวัติย่อผู้วิจัย (ต่อ)

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวมณิชนฎาภา ศานติประไพธ
วันเดือนปีเกิด	12 ตุลาคม พ.ศ. 2538
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลราชวิถี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	760/242 ซอยสุขุมวิท 76 ตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)
ปัจจุบันกำลังศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเพ็ญศุภางค์ เล้าแสงฟ้า
วันเดือนปีเกิด	21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	711 ถนนประชาธิปไตย แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2557	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัยนครปฐม
ปัจจุบันกำลังศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



## ประวัติย่อผู้วิจัย (ต่อ)

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวศุภิสรา มีคำเพราะ  
 วันเดือนปีเกิด 31 มีนาคม พ.ศ. 2540  
 สถานที่เกิด เขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 15/647 หมู่ 10 ตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270  
 ประวัติการศึกษา  
 พ.ศ. 2557 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จากโรงเรียนบางพลีราษฎร์บำรุง  
 ปัจจุบันกำลังศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ  
 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อ ชื่อสกุล นายณัฐพงศ์ ศักดิ์ศิริผล  
 วันเดือนปีเกิด 19 มีนาคม พ.ศ. 2540  
 สถานที่เกิด เขตดินแดง กรุงเทพฯ  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 130 ซ.อินทามระ 32 ถนนสุขุมวิท เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400  
 ประวัติการศึกษา  
 พ.ศ. 2557 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จากโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน  
 ปัจจุบันกำลังศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ  
 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ