

# ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

## Desired Traits of International Bus to Thai Tourists

คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา \* ธนพร พานิชกุล พันทิวา ณ นคร พีรัชชัยย์ ช่วงสม ธนวัต โพธิ์ศรีเรือง ัญญาดา แซ่นิ่ม  
ปิ่นทาวีร์ ศรีคำภา ศรีณย์ คงประเสริฐ อังคณา ัญญะวนิช และ พจณิชา เวียงวิเศษ

Komsit Kieanwatana \*, Tanaporn Panichkul, Pantiwa Nanakorn, Peeratchai Chuongsom,

Thanawat Phosriruang, Thanyada Saenim, Pantawee Srikampa, Saran Kongprasert,

Aungkana Thanyawanich and Pojanecha Wiengwiset

Received: 16 December 2017, Revised: 2 January 2018, Accepted: 8 August 2018

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และเปรียบเทียบลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ระหว่างเพศและรายได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การทดสอบค่า “ที” (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ จะวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's method) ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความต้องการด้านความปลอดภัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.972)
2. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ลักษณะที่พึงประสงค์, รถโดยสารระหว่างประเทศ, นักท่องเที่ยวชาวไทย

## ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare sex and income in terms of desired traits of international bus to Thai tourists. The data were analyzed statistically by frequency, percentage, means, standard deviation, content analysis, the test value “t” (t-test), and one-way analysis of variance: ANOVA. If the results had been significantly different in pairs, the Scheffe's Method would have been employed. The results were as followed;

1. The desired traits of international bus of respondents had high levels in all aspects. The most desired was safety ( $\bar{X} = 3.82$  S.D. = 0.972).
2. Comparison the differences in the desired traits of international bus of respondents by gender, there was no significant difference in both male and female respondents at .05 levels.
3. Comparison the differences in the desired traits of international bus of respondents by average monthly income interval, there was significant difference at .05 levels in information aspect.

**Key words:** desired traits, international bus, thai tourists

## บทนำ

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวระหว่างประเทศได้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณากรณีการท่องเที่ยวไทยกับประเทศเพื่อนบ้านนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายๆด้าน การท่องเที่ยวระหว่างประเทศทำให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจไปพร้อมกับการพัฒนาสังคมให้แข็งแรงขึ้น เห็นได้ชัดเจนจากการค้าชายแดนที่เป็นแหล่งการค้าที่สำคัญ เป็นแหล่งการสร้างรายได้และสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชน สถิติจากปี พ.ศ.2559 พบว่าการค้าชายแดนไทย ประเทศเมียนมาร์ ประเทศกัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) มีมูลค่าการค้ากว่า 1,013,389.20 ล้านบาท ประเทศไทยได้ดุลการค้าสูงถึง 197,501.56 ล้านบาท (กรมการค้าต่างประเทศ, 2560) นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการพัฒนาในสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เพราะเมื่อมีการท่องเที่ยวหรือการเดินทางมากขึ้นก็ทำให้มีการพัฒนาการ

ขนส่งและการคมนาคมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในการลดต้นทุนการขนส่งและโลจิสติกส์ (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, 2560) นอกจากนี้การท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านกำลังได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV ซึ่งคือประเทศกัมพูชา ประเทศเมียนมาร์ ประเทศเวียดนาม และสปป.ลาวซึ่งประเทศในกลุ่มนี้มีสถานะในระบบเศรษฐกิจการเมืองระหว่างประเทศที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนั้นยังมีความผูกพันกันเป็นพิเศษตั้งแต่ก่อนเข้าร่วมเป็นสมาชิก ASEAN อีกด้วย โดยประเทศกัมพูชา ประเทศเมียนมาร์ ประเทศเวียดนาม และ สปป.ลาว ได้ร่วมมือกับประเทศจีนและประเทศไทย ในโครงการพัฒนาอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekhong Sub-region, GMS) และได้ร่วมมือกับประเทศไทยในโครงการยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจอิรวดี-เจ้าพระยา และแม่โขง (Ayeyawady - Chao Phraya - Mekhong Economic Cooperation

Strategy, ACMECS) (ชนาสุภรณ์, 2555) โดยเฉพาะ ACMECS ยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ อิรวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง ระหว่างประเทศกัมพูชา ประเทศเมียนมาร์ ประเทศเวียดนาม และสปป.ลาว เป็นกรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจในระดับอนุภูมิภาคที่จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์จากความแข็งแกร่งและความหลากหลายของทั้ง 5 ประเทศ สมาชิกได้แก่ ประเทศเมียนมาร์ ประเทศกัมพูชา ประเทศไทย ประเทศเวียดนาม และสปป.ลาว เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างสมดุล ดำเนินความร่วมมือใน 8 สาขา ได้แก่ การอำนวยความสะดวกการค้าการลงทุน การเกษตร อุตสาหกรรมและพลังงาน การเชื่อมเส้นทางคมนาคม การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากความร่วมมือของ ACMECS เกิดเป็นการพัฒนาเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่างประเทศ หรือการจัดทำความตกลงตรวจลงตราเดี่ยว (ACMECS Single Visa) ระหว่างไทย - กัมพูชา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

เมื่อพิจารณาถึงสถิติการท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการเดินทางไปยังประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะสปป.ลาว และประเทศกัมพูชามีจำนวนมากอย่างเห็นได้ชัด สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชาในปี พ.ศ. 2559 พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวไทยมากถึง 398,081 คน นับเป็น 7.9% ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เดินทางเข้ามาในประเทศกัมพูชา (Statistics and Tourism Information Department, 2016) และในส่วนของสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในสปป.ลาวในปี พ.ศ. 2559 พบว่าเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมากเป็นอันดับที่ 1 ถึง 2,009,605 คน นับเป็น 47.41% ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เดิน

ทางเข้ามาใน สปป.ลาว (Tourism Development Department, 2016) เมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มมากขึ้น ทำให้บริษัทขนส่งจำกัด จึงได้มีการขยายเส้นทางเดินรถข้ามประเทศไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งนี้เพื่อรองรับการขยายตัวทางการค้าการลงทุน ที่รัฐบาลหมายจะให้ประเทศไทยเป็นประตูสู่อินโดจีน ในปี 2547 เริ่มเปิดให้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศไทย - สปป.ลาว ต่อมาปี 2555 ได้เปิดเส้นทางเพิ่มคือ เส้นทางที่ 10 กรุงเทพมหานคร - ปากเซ ส่วนขยายเส้นทางสายที่ 6 กรุงเทพมหานคร - นครหลวงเวียงจันทน์ ในส่วนของประเทศกัมพูชา บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดเดินรถไปแล้ว 2 เส้นทาง คือ กรุงเทพมหานคร - พนมเปญ กรุงเทพมหานคร - เสียมราฐ เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) และบริษัทฯ ยังมีแผนการเดินรถโดยสารระหว่างประเทศเพิ่มเติมไปยังประเทศเมียนมาร์และประเทศเวียดนามอีกด้วย เนื่องจากการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศนั้นถือเป็นที่นิยมในปัจจุบัน เนื่องจากมีค่าบริการที่ถูก มีเส้นทางการเดินทางที่หลากหลาย มีความสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับเส้นทางเดินรถได้มีการปรับปรุงพัฒนาที่ดีขึ้น โดยมีความร่วมมือของภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาระบบการขนส่งประเภทต่างๆ ให้ครอบคลุมในทุกภูมิภาค ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวโดยระบบโดยสารสาธารณะมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น จนกลายเป็นตัวเลือกหนึ่งของการเดินทางในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศเพื่อนบ้าน

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการโดยสารระหว่าง

ประเทศ ทั้งการพัฒนาของเส้นทางการคมนาคม การร่วมมือกันของกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศนี้ ส่งผลให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อนบ้านของประเทศไทยมีแนวโน้มการเจริญเติบโตที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อมีการใช้บริการมากขึ้นจึงต้องมีการศึกษาถึงลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศสำหรับหน่วยงานหรือผู้ที่สนใจในอนาคตในฐานะที่เป็นเส้นทางการขนส่งที่สำคัญเส้นทางหนึ่งที่มีผลต่อการท่องเที่ยวและการคมนาคมของประเทศไทย

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความต้องการใช้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศ

1.2 นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพมหานคร (จตุจักร)

3. ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2560

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่องการศึกษาถึงลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย เน้นทำการศึกษากรอบแนวความคิดในการวิเคราะห์การขนส่งในการท่องเที่ยวของลัมสดอนและเพจ (Lumsdon and Page,

2004) โดยผู้วิจัยทำการศึกษารถโดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดเริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครไปจุดหมายปลายทางที่ประเทศเพื่อนบ้านเท่านั้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความต้องการใช้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศ โดยจำแนกตามเพศและรายได้

2. นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศ

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. แบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างที่เป็นแบบสอบถามจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความต้องการใช้บริการรถโดยสารต่างประเทศ ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) เนื่องจากไม่ทราบขนาดที่แท้จริงของประชากรพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน

2. แบบสัมภาษณ์

นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศจำนวน 3 คน โดยเลือกแบบเจาะจงจากผู้มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศเพื่อสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้จากการศึกษาแนวคิดเอกสารและทฤษฎีและงานวิจัยแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ประเด็นหลักได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยหาค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) ซึ่งแบบสอบถามของงานวิจัยมีค่า IOC โดยรวมเท่ากับ 0.73 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการหาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามเท่ากับ 0.979

2. แบบบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการท่องเที่ยวผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศ ซึ่งหัวข้อหลักในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย คือ ข้อมูลการให้บริการและการจัดการด้านต่างๆ ของรถโดยสารระหว่างประเทศในบริษัท ขนส่ง จำกัด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม

1.1 วางแผนการดำเนินการเก็บข้อมูลและกำหนดวันเดินทาง

1.2 ทำการสุ่มเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ สถานีขนส่งกรุงเทพ (จตุจักร) ซึ่งจะทำกรเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีความต้องการลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศ

โดยคณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม ทั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและคณะผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหลังเสร็จข้อมูลและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผล 1.3 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลวันที่ 5-9 พฤศจิกายน 2560

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทั้งนี้ได้ทำการสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศจำนวน 3 คน โดยหัวข้อหลักในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งช่วงระยะเวลาเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม 2560 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม 2560 คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และจดบันทึกตามประเด็นหลักในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. แบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยการประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าที (t-test) และจำแนกตามรายได้ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยในการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับ .05

### 2. แบบสัมภาษณ์

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คณะผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดระเบียบข้อมูล ติความและสรุปผล

การศึกษา เพื่อสนับสนุนข้อมูลการสำรวจจากแบบสอบถาม

## ผลการวิจัย

### ประเด็นที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 อยู่ในช่วงอายุ 15 - 25 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 276 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.70 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70

### ประเด็นที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.72$ , S.D. = 0.662) และเมื่อพิจารณารายด้านย่อยต่างๆ พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายด้านย่อยเช่นกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศรายด้านย่อย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด ( $\bar{X}= 3.82$ , S.D. = 0.972) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านสิ่งที่มีให้บริการ	3.67	0.684	มาก
2. ด้านการเข้าถึง	3.73	0.739	มาก
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.76	0.795	มาก
4. ด้านเวลา	3.74	0.860	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว	3.73	0.715	มาก
6. ด้านความสะดวกสบาย	3.67	0.769	มาก
7. ด้านความปลอดภัย	3.82	0.972	มาก
8. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.68	1.053	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.662</b>	<b>มาก</b>

ประเด็นที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและรายได้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยว

ชาวไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้านย่อย พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์	เพศ (N = 385)				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านสิ่งที่มีให้บริการ	3.67	0.718	3.67	0.654	-0.029	0.977
2. ด้านการเข้าถึง	3.73	0.762	3.73	0.719	-0.031	0.975
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.69	0.764	3.82	0.817	-1.653	0.099
4. ด้านเวลา	3.64	0.811	3.82	0.895	-1.960	0.051
5. ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว	3.70	0.745	3.76	0.689	-0.736	0.462
6. ด้านความสะดวกสบาย	3.65	0.758	3.68	0.780	-0.321	0.748
7. ด้านความปลอดภัย	3.81	1.013	3.83	0.937	-0.219	0.827
8. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.68	1.279	3.68	0.806	-0.032	0.975
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.710</b>	<b>3.75</b>	<b>0.617</b>	<b>-0.765</b>	<b>0.445</b>

$p > .05$  ( $t_{\infty} = \pm 1.96$ )

การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้านย่อยพบว่า มีความต้องการลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูล

ข่าวสาร และเมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่า กลุ่มรายได้ต่างๆ มีความต้องการลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศ ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงรายได้ 10,001 - 20,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะรถโดยสาร ระหว่างประเทศ ที่พึง ประสงค์	รายได้ (N = 385)										F-test	p
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า30,000 บาท		รวม			
	$\bar{X}$	s.d.	$\bar{X}$	s.d.	$\bar{X}$	s.d.	$\bar{X}$	s.d.	$\bar{X}$	s.d.		
1. ด้านสิ่งที่มีให้บริการ	3.74	0.724	3.71	0.615	3.61	0.686	3.60	0.730	3.67	0.684	1.005	0.391
2. ด้านการเข้าถึง	3.75	0.692	3.79	0.706	3.66	0.737	3.69	0.846	3.73	0.739	0.503	0.680
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.85	0.760	3.89	0.912	3.68	0.648	3.55	0.727	3.77	0.795	3.689	0.012*
4. ด้านเวลา	3.64	0.808	3.85	0.981	3.71	0.708	3.72	0.846	3.74	0.860	1.231	0.298
5. ด้าน การเอาใจใส่ นักท่องเที่ยว	3.70	0.720	3.80	0.677	3.75	0.693	3.67	0.787	3.74	0.716	0.700	0.553
6. ด้านความสะดวกสบาย	3.63	0.749	3.72	0.688	3.68	0.778	3.64	0.902	3.67	0.770	0.288	0.834
7. ด้านความปลอดภัย	3.90	1.008	3.94	1.139	3.71	0.691	3.67	0.849	3.83	0.973	1.938	0.123
8. ด้านความเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม	3.73	0.806	3.81	1.397	3.62	0.754	3.50	0.922	3.68	1.053	1.541	0.204
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.653</b>	<b>3.81</b>	<b>0.661</b>	<b>3.68</b>	<b>0.606</b>	<b>3.63</b>	<b>0.715</b>	<b>3.73</b>	<b>0.662</b>	<b>1.457</b>	<b>0.226</b>

\*  $p < .05$  ( $F_{3,381} = 2.60$ )



## ประเด็นที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการจดบันทึกและบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียงมาวิเคราะห์ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งที่มีให้บริการ (Availability) บริษัท ขนส่ง จำกัด ยังไม่สามารถรองรับได้ว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพด้านการให้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศได้ดีที่สุด เนื่องจากยังไม่มีองค์กรคู่แข่งที่สามารถเปรียบเทียบคุณภาพด้านการให้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง โดยในอนาคตนั้นมีแนวโน้มที่จะพัฒนาโดยสายระหว่างประเทศให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อยๆ แต่การปรับปรุงมาตรฐานต่างๆ ไม่สามารถทำได้โดยผลการ ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับกรมการขนส่งทางบกและการเจรจาทั้งระหว่าง 3 ประเทศ คือ ประเทศไทย สปป.ลาว และกัมพูชา

2. ด้านการเข้าถึง (Accessibility) ด้านการเข้าถึงนั้นถือว่ายังไม่มีความเหมาะสม ในเรื่องของการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีภาษาอังกฤษไว้รองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเรื่องการเข้าถึงสถานีรถโดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) ที่เข้าถึงได้ยากและค่อนข้างไม่สะดวกสบาย แต่ในเรื่องของการจองและซื้อตั๋วโดยสารนั้นสามารถทำได้ง่ายเนื่องจากสามารถจองและซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการบางกลุ่มได้เป็นอย่างดีในเรื่องของเส้นทางการเดินทางในบางเส้นทางเท่านั้น

3. ด้าน ข้อมูลข่าวสาร (Information) ปัจจุบันนี้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสารของ

บริษัท ขนส่ง จำกัด ได้ผ่านทางหลายช่องทาง โดยเว็บไซต์ของบริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นช่องทางทำให้ข้อมูลข่าวสารของรถโดยสารระหว่างประเทศได้ดีที่สุดโดยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว และการจองตั๋วหรือซื้อตั๋วออนไลน์ก็มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ด้านเวลา (Time) ด้านเวลาในส่วนของตารางเวลาเดินรถของรถโดยสารระหว่างประเทศมีความเหมาะสมแล้ว ถ้าหากเปรียบเทียบกับปริมาณความต้องการใช้รถโดยสารระหว่างประเทศ และในอนาคตหากมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องเพิ่มช่วงเวลาในการเดินรถให้มากขึ้น แต่ณปัจจุบันยังไม่มีการเพิ่มช่วงเวลาในการเดินรถของรถโดยสารระหว่างประเทศ และในบางเส้นทางอาจต้องมีการลดจำนวนช่วงเวลาเดินรถลงเพราะจำนวนผู้ใช้บริการน้อยลง

5. ด้าน การเอาใจใส่ นักท่องเที่ยว (Customer Care) บุคลากรโดยส่วนมากนั้นทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารระหว่างประเทศด้วยความเต็มใจในการบริการและสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ แต่ก็มีบางส่วนที่ไม่สามารถบริการได้อย่างดีเท่าที่ควรเนื่องจากปัญหาด้านแรงจูงใจและเบียดเบียนในการทำงานที่ไม่ตอบสนองหรือสัมพันธ์กับงาน โดยในอนาคตอาจจะต้องมีการเพิ่มเบียดเบียนหรือค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่ให้บริการในกลุ่มรถโดยสารระหว่างประเทศมากกว่าเส้นทางอื่นๆ

6. ด้านความสะดวกสบาย (Comfort) ด้านความสะดวกสบายนั้นอาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านระยะทางการเดินทางและราคา และปัจจุบันนี้รถโดยสารระหว่างประเทศถือว่ามีความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ภาครัฐควรมีการปรับปรุงข้อกำหนดด้านมาตรฐานการใช้รถเพื่อกระตุ้นการปรับปรุงให้รถโดยสารมีความสะดวกสบายมากขึ้น

7. ด้านความปลอดภัย (Safety) รถโดยสารระหว่างประเทศสามารถสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางให้กับผู้โดยสารได้มากที่สุด โดยความปลอดภัยถือเป็นหัวใจของบริษัท ขนส่งจำกัด โดยที่พนักงานขับรถทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีกฎด้านการขับรถ คือ ห้ามขับรถติดต่อกันเกินกว่า 6 ชั่วโมง หากเส้นทางโดยสารนั้นใช้เวลาเกินกว่า 6 ชั่วโมงจำเป็นต้องมีพนักงานขับรถอีกคนหนึ่งมาผลัดเปลี่ยน อีกทั้งมีการจำกัดความเร็วซึ่งสามารถทำการตรวจเช็คได้ผ่านทาง GPS และภายในรถ โดยสารนั้นมีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารทุกๆที่นั่ง พนักงานขับรถสามารถดูแลรถได้เป็นอย่างดี ขับไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย มีการจำกัดความเร็วของการขับรถโดยสาร

8. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendliness) รถโดยสารระหว่างประเทศมีการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยรถโดยสารนั้นไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนแก่ผู้ที่พักอาศัยในระหว่างเส้นทางเดินรถ และไม่มีการทิ้งขยะหรือสิ่งปฏิกูลทั้งหลายระหว่างทาง จึงไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งมีการตรวจสอบตัวรถโดยสารอยู่เสมอโดยทางบริษัท ขนส่ง จำกัด มีการจัดแผนปรนนิบัติบำรุงรถ และทำการซ่อมแซมให้คงอยู่ในมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อที่รถโดยสารจะไม่เกิดการชำรุดของเครื่องยนต์และปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม

## วิจารณ์ผล

1. ลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความต้องการด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสารและด้านเวลาตามลำดับ เนื่องจากว่า ความปลอดภัยนั้นถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้โดยสารในการ

เดินทางไปยังสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ผู้ใช้บริการตระหนักถึงมาตรการความปลอดภัยที่เป็นปัจจัยสำคัญของการเดินทาง ผู้ให้บริการการขนส่งจึงมีความจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดระดับมาตรฐานความปลอดภัยที่รองรับผู้โดยสาร เช่น อุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการเดินทาง หรือหลักประกันอุบัติเหตุในการเดินทาง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร สอดคล้องกับที่มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้กล่าวไว้ว่า ตามหลักทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะช่วงวัยใดก็ตามล้วนแต่ต้องการความปลอดภัยทั้งสิ้น ซึ่งเป็นการต้องการที่อยากจะมีชีวิตมั่นคงปลอดภัยปราศจากภัยอันตราย รวมไปถึงการหลีกเลี่ยงจากการถูกเบียดเบียน ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณบุญยืน มีลาภ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านธุรกิจเดินรถ ฝ่ายธุรกิจเดินรถ ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ได้กล่าวไว้ว่า “มาตรการเรื่องความปลอดภัยถือเป็นหัวใจของบริษัท ขนส่ง จำกัด ซึ่งจะกล่าวถึงความปลอดภัยในการเดินทางของผู้ใช้บริการ ความมีระเบียบ โดยที่พนักงานขับรถทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และทางบริษัท ขนส่ง จำกัดเองจะถือเรื่องความปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดในองค์กร หากพนักงานฝ่าฝืนหรือไม่ทำตามระเบียบจะพิจารณาโทษอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปะละเลย” ในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นด้านที่ผู้โดยสารต้องการรองลงมาจากด้านความปลอดภัย เพราะข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารทุกคนต้องการทั้งก่อนการเดินทางและระหว่างการเดินทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร โดยเป็นตัวเลือกและเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจก่อนการเดินทาง รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตัวของ

ผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง เช่น แนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องบนรถโดยสาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ พรมะ (2541) ที่กล่าวไว้ว่า ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์ โดยมนุษย์ใช้ข่าวสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการในการเดินทางและการขนส่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมข่าวสาร (The Information Society) จึงทำให้ด้านข้อมูลข่าวสารนั้นยังมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้โดยสาร

นอกจากนี้ด้านของเวลาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้โดยสารต้องการ เพราะ เวลาถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการเดินทางไปยังจุดหมายนั้นๆ ของผู้โดยสารแต่ละคน โดยแต่ละบุคคลนั้น มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน เช่น การเดินทางเพื่อทำงาน ท่องเที่ยว หรือเยี่ยมญาติ เป็นต้น ถ้าหากรถโดยสารไม่มีความตรงต่อเวลา เช่น เรื่องของตารางเวลาการเดินทาง การออกจากสถานีขนส่งต้นทางและปลายทาง จะทำให้ผู้โดยสารไปถึงสถานที่ปลายทางล่าช้าและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการของระบบการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับ แลมเบิร์ตและเอลแลน (Lambert and Ellran, 1998) ได้กล่าวไว้ว่า ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีการกำหนดในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลารวมถึงจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

2. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 เนื่องจากลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศสามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง ลักษณะของรถโดยสารระหว่างประเทศทั้ง 8 ด้านเป็นการให้บริการที่ไม่ขึ้นต่อปัจจัยด้านเพศ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อความต้องการลักษณะด้านต่างๆของรถโดยสารที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริชนี และ กุลเชษฐ์ (2558) ที่ทำการศึกษารีวิวปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรี กลุ่ม 76 จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ยกเว้นด้านเพศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอตุลย์ (2554) เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ: กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้โดยสารรถประจำทางเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยภาพรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะรถโดยสารระหว่างประเทศที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้าน ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารระหว่างประเทศ แต่ผู้ที่มีรายได้ต่างกันย่อมมีความคิดและความต้องการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีรายได้น้อยมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยมีความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการเลือกใช้บริการขนส่งได้น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้สูง จึงมีความต้องการข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการรถโดยสารระหว่าง

ประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของออคูลย์ (2554) เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ: กรณีศึกษา การให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัด นครราชสีมา พบว่าผู้โดยสารรถประจำทางที่มีรายได้ น้อยจะขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่ เพียงพอน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้สูง ด้วยเหตุนี้เอง จึงเป็น เหตุผลที่ทำให้ผู้โดยสารที่มีรายได้น้อยมีความ ต้องการข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ สูง

### ข้อเสนอแนะ

1. บริษัท ขนส่ง จำกัด ควรพัฒนาและปรับปรุง ในแต่ละด้านดังนี้ 1.1 ด้านสิ่งที่มีให้บริการ ควรเพิ่มเส้นทางในการเดินรถให้มีความครอบคลุม มากยิ่งขึ้น และควรจัดให้มีการเช็คสภาพรถตาม ระยะเวลาที่กำหนด 1.2 ด้านการเข้าถึง ควรปรับปรุง การจองตั๋วล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้สามารถ เข้าถึงได้ง่าย รวมไปถึงความสะดวกในการเช็ค ตารางเวลาการเดินทาง 1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ควร เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยว และควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ให้สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและครบถ้วน แก่ผู้ใช้บริการ 1.4 ด้านเวลา ควรปรับปรุงระยะเวลา ในการเดินรถให้มีความตรงต่อเวลาและควรเพิ่ม ความถี่ในการเดินรถ 1.5 ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในเรื่องความ สะอาดภายในรถและปรับปรุงที่นั่งให้มีความ สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น 1.6 ด้านความสะอาดสบาย บริษัท ขนส่ง จำกัดควรปรับปรุงขนาดของห้องน้ำให้ มีพื้นที่กว้างขวางและสามารถรองรับผู้พิการได้ 1.7 ด้านความปลอดภัย ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้โดยสารให้มากขึ้น เช่น มีการสับเปลี่ยนพนักงาน ขับรถทุก 6 ชั่วโมง และมีการควบคุมความเร็วในการ ขับรถอย่างเคร่งครัด และด้านความเป็นมิตรกับ

สิ่งแวดล้อม ควรมีการให้ความรู้และคำแนะนำที่มี ประโยชน์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้โดยสาร

2. ภาครัฐ ควรปรับปรุงนโยบายและ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารการขนส่งที่ เกี่ยวข้องให้ทันสมัย และกระตุ้นการพัฒนาปรับปรุง ลักษณ์รถโดยสารให้ทันสมัยและเหมาะสมต่อการ เดินทางระหว่างประเทศมากขึ้น

3. ภาคเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจ ท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในกระตุ้นการใช้บริการรถ โดยสารระหว่างประเทศด้วยการส่งเสริมการตลาด ร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒที่ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนสำหรับการวิจัย ในครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการค้าต่างประเทศ. 2560. ภาพรวมการค้า ขยายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้านมาเลเซีย- เมียนมาร์-สปป.ลาว-กัมพูชา ปี 2559. เอกสารเผยแพร่. กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, กรุงเทพฯ.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2558. ยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. เอกสาร เผยแพร่. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กรุงเทพฯ.
- ธนาสฤษฎ์ สตะเวทิน. 2555. CLMV ใน ASEAN. กระแสอาเซียน 9(10). แหล่งที่มา : <http://tdc.thailis.or.th/tdc>, 17 กันยายน 2560.
- ปรเม สตะเวทิน. 2541. การสื่อสารมวลชนกระบวนการ และทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. ภาพพิมพ์, กรุงเทพฯ.

- สุรัชณี ดันเวทยานนท์ และ กุลเชษฐ์ มงคล. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. 2560. **ความร่วมมือด้านการขนส่งอาเซียน**. แหล่งที่มา: <http://eservice.mot.go.th/motportal/Home/AEC2>, 5 กันยายน 2560.
- อดุลย์ หะยีสะ. 2554. คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทางจังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Cochran, W.G. 1977. **Sampling techniques (3<sup>rd</sup> ed.)**. John Wiley and Sons, New York.
- Lambert, D.M. and Ellran, L.M. 1998. **Fundamentals of Logistics Management**. McGraw-Hill, Boston.
- Lumsdon, L. and Page, S. 2004. **Tourism and Transport Issues and Agenda for the New Millennium**. Elsevier, London.
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. Harper and Row, New York.
- Statistics and Tourism Information Department. 2016. **Tourism Statistics Report Year 2016**. Ministry of Tourism, Cambodia.
- Tourism Development Department. 2016. **2016 Statistical Report on Tourism in Laos**. Culture and Tourism, Tourism Development Department, Vientiane.