



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทย

พัทธมน เกียรติบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยสารด้วยรถไฟฟ้า ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยว พบว่าปัจจัยของการให้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของขบวนรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านระยะเวลา

คำสำคัญ : ปัจจัย, การเลือกใช้บริการ, รถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The factor in decision making the selection for railway of Thailand service of Thai tourists

Patthamon Kiatbandit

Tourism Industry and Hospitality Management, Faculty of Humanities and Social Sciences

Suan Sunandha Rajabhat University

ABSTRACT

Research factor in decision making the selection for railway service of Thai tourists the purpose of this study was to determine the factors influencing the decision to use the train service. Researchers collected data from the sample using questionnaires the samples used in this study were 400 Thai tourists by simple sampling the data were analyzed for frequency, percentage, mean, and standard deviation of the data. Study results factor in decision making the selection for railway service of Thai tourists it was found that the factors of the overall train service in Thailand were at a high level. When considering each item, it was found that the factors affecting the selection of the train services of Thailand. Secondly, the Quality factor of the train of Thailand. Price factor Personnel factor Advertising factor Safety factor and Time factor.

Keywords : Factor, Choosing service, State Railway of Thailand



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้คนให้ความนิยมเป็นอย่างมากซึ่งการเดินทางถือเป็นสิ่งสำคัญในการท่องเที่ยวจึงทำให้มีตัวเลือกในการเดินทางหลากหลายช่องทาง เช่น การเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน รถตู้ รถทัวร์ รถส่วนตัวและรถไฟ เป็นต้น การเดินทางในแต่ละรูปแบบก็จะแตกต่างกันออกไป จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีการเลือกใช้พาหนะในการเดินทางท่องเที่ยวได้หลากหลาย โดยพบว่ามีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยว

จากเหตุผลข้างต้นทำให้นักวิจัยเลือกศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทย”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล โดยคำถามที่ใช้เป็นคำถามในรูปแบบคำถามปลายปิดแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ การใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการรถไฟ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกคำตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น ที่ตรงกับคุณลักษณะของตนเอง เป็นข้อมูลประเภทค่าความถี่ มีลักษณะการวัดแบบค่าระดับมาตรฐานนามบัญญัติ(Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านระยะเวลา ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณภาพ โดยใช้การวัดระดับ เป็นแบบสอบถามแบบเรียงจากระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด(1)ไปจนถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด(5) เป็นข้อมูลประเภทค่าเฉลี่ย มีลักษณะการวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ(Rating Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จากการศึกษพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15-20 ปี



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สตรี ความถี่ในการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวปีละ 1-2 ครั้ง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านระยะเวลา ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1

ปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ	ระดับการตัดสินใจ		
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ปัจจัยด้านราคา	3.78	.86	มาก
2. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	3.46	.86	มาก
3. ปัจจัยด้านระยะเวลา	3.42	.84	มาก
4. ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา	3.68	.79	มาก
5. ปัจจัยด้านสถานที่	3.91	1.07	มาก
6. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.77	.84	มาก
7. ปัจจัยด้านคุณภาพ	3.85	.80	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ระดับการตัดสินใจระดับมาก ($= 3.91$, $S.D = 1.07476$) รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพระดับการตัดสินใจระดับมาก ($= 3.8567$, $S.D = .80858$) รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา ระดับการตัดสินใจระดับมาก ($= 3.7892$, $S.D = .86429$) รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากรระดับการตัดสินใจระดับมาก ($= 3.7792$, $S.D = .84164$) รองลงมาคือปัจจัยด้านสื่อโฆษณาระดับการตัดสินใจระดับมาก ($= 3.6867$, $S.D = .79697$) รองลงมาคือปัจจัยด้านความปลอดภัยระดับการตัดสินใจระดับมาก ($= 3.4658$, $S.D = .86491$)

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15-20 ปี การประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สตรี ความถี่ในการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวปี 1-2 ครั้ง

ปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ของการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพของขบวนรถไฟแห่งประเทศไทย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านระยะเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญาธิพานนท์และศุภร เสรีรัตน์ (2541, น. 337) ได้กล่าวไว้ว่า ทำเลที่ตั้ง (Location) ของสถานที่นั้นมีความสำคัญมาก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เนื่องจากทำเลที่ตั้งจะเป็นตัวกำหนดกลุ่มลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการจึงควรครอบคลุม การให้บริการกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยว ชาวไทย ในครั้งนี้ทำให้ได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในการประกอบการตัดสินใจที่เลือกใช้ บริการ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติ ควรมีการร่วมทุนกับภาคเอกชน เพื่อเปิดโอกาสให้เอกชนมาช่วยในด้านการทำความสะอาด สถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ห้องสุขา ภูมิทัศน์โดยรอบ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากขึ้น ซึ่งมีนักท่องเที่ยวหลากหลายต่างเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เป็นสถานที่ที่เป็นที่นิยมและเนื่องจากประเทศไทยเป็นสมาชิกประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- นฤชา เชาวณดี. (2549). **ความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีเส้นทาง สายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ).**ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาลัษณ์บูรพา.
[<http://www2.gspa.buu.ac.th/library/is/mpa47/47931933.pdf>]
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). **อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสาร** **ชั้น 1.** ตามหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2050/1/cherdchart_tako.pdf]
- บุษบง พาณิชน. (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรลลิงค์ กรณีศึกษา : การ รถไฟแห่งประเทศไทย.** ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.[<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/145539.pdf>]
- การรถไฟแห่งประเทศไทย** ค้นหาเมื่อ[วันที่ 23 มกราคม 2561]
[http://www.railway.co.th/resultproject/project_6m_freetrain.html]
- วรวรรณ นาสิงห์ชั้น. (2559). **ศึกษาความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟของกลุ่มวัยรุ่นในเขต กรุงเทพฯ กรณีศึกษา : สถานีรถไฟหัวลำโพง.** ค้นหาเมื่อ[วันที่ 23 มกราคม 2561]
- โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรถไฟฟ้ามหานคร (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.**ค้นหาเมื่อ[วันที่ 17 พฤษภาคม 2561]
- สิทธิ คำประสิทธิ์. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์.**ค้นหา เมื่อ[วันที่ 17 พฤษภาคม 2561]
- Chaovadee, N. (2006).**Service Reviews of the State Railway of Thailand: Case Study of the Eastern Route (Bangkok - Aranyaprathet).** :Burapha University



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- Takojee, C. (2016). **The Influence of Service Quality Expectation, Service Motivation, and Image of State Railway of Thailand on Passenger' Intention to use First Class Railway Service.**M.B.A : Bangkok University.
- Panichpol, B. (2012). **The Satisfaction of Airport Rail Link Service Case Study : The State Railway of Thailand.** : Dhurakij Pundit University.
- State Railway of ThailandSearch[23 Jan 2018]
- Nasingkhan, W. (2016).**A study on the dependence of train travel by teenagers in Bangkok.(Case study: Hua Lamphong Railway Station):** SuansunandhaRajabhat University
- Rattanasomchok, S. (2015). **Influences on Customer Satisfaction with The Bangkok Sky Train in Thailand.** : Thammasat University.
- Khamprasit, S. (2016). **Factors Affecting Consumer Satisfaction with Nakhonchai Air Company Passenger Bus Service in Thailand.** : Thammasat University.