



รายงานวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

Behavior and Needs in using the Public Transportation of
Japanese Tourists

โดย

กนิษฐา เกิดฤทธิ์

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปีการศึกษา 2558

ชื่องานวิจัย: พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
ชื่อผู้วิจัย: กนิษฐา เกิดฤทธิ์
ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี อาชีพเป็นพนักงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 150,001 – 250,000 บาท (47,001-80,000 บาท) โดยมีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ มีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้บริการ BTS/MRT/ARL มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้คือ การไปเที่ยวมากที่สุด ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31 -15.30 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะ มากกว่า 4 ครั้งต่ออาทิตย์ โดยมีผู้ร่วมเดินทาง เป็นครอบครัวมากที่สุด สำหรับ ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ นั้นมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ย ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ เป็นด้านที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรม ความต้องการ รถโดยสารสาธารณะ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

Research Title: Behavior and Needs in using the Public Transportation of Japanese Tourists

Researcher: Kanittha Kerdrut

Year: 2017

Abstract

The objectives of the research; are as following, To study the behavior and the needs of service use the Public Transportation of Japanese tourists. 2) To compare the behavior and requirements of service use the Public Transportation of tourists from Japan by classified according to personal factors.

From the study behavior and needs in the Public Transportation of Japanese tourists. Most of the tourists are male. At the age of 30-39 years. Career as an employee. The average income per month is mainly located in the 150,001 – 250,000 yen (47,001-80,000 baht). the behavior of Japanese tourists who used public bus service is as follows. Japanese tourists use the service BTS / MRT / ARL most. The objective of using the Public Transportation is going out the most. The Japanese tourists to use services most is the time 09.31 pm - 15.30 pm. The need to use the public transportation of Japanese tourists. Overall, the 4 side needed at high level. When considering the average. The quality and safety of the service in public transport. As the traveler is the most demanding.

Keywords: behavior, needs, public transportation, Japanese tourists

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จาก ดร. โกสุม สายใจ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจน ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. ละเอียด ศิลา น้อย ที่ได้ให้คำแนะนำและให้แนวความคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับประเด็นงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. วาริษฐ์ มัชฌิมบุรุษ คุณ Natsuko Akagawa คุณ Toshi Shibuya และอาจารย์ ฤดีมาส รอดสุข ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องมือรวมถึงตรวจสอบในด้านการใช้ภาษา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณ นักท่องเที่ยว และบุคลากรทุกท่านที่เข้ามาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล อันเป็นข้อมูลสำคัญยิ่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้

ในท้ายที่สุดนี้ ขอแสดงความขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก ครู อาจารย์ที่เคารพทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาผู้เป็นกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และให้กำลังใจที่ดีเสมอมา ขอมอบคุณงามความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้แก่ผู้มีพระคุณทุก

กนิษฐา เกิดฤทธิ์

พฤษภาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านการท่องเที่ยว.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งและการเดินทาง	8
2.3 แนวคิดด้านพฤติกรรม.....	12
2.4 แนวคิดด้านการบริการ.....	17
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร.....	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	42
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคล ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน.....	44
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ นักท่องเที่ยว ชาวญี่ปุ่น.....	50
ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสาร สาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน.....	80
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผล.....	86
5.2 อภิปรายผล	89
5.3 ข้อเสนอแนะ	92
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	92
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....	97
ประวัติผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	42
4.3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามเพศของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	44
4.4 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบของพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับ อายุ ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	45
4.5 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำแนกตามอาชีพของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	47
4.6 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำแนกตามรายได้ของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	49
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะ ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม	50
4.8 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความ สะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ	51
4.9 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน คุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ	52
4.10 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน ราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ	53
4.11 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน คนขับรถหรือผู้ให้บริการ	54
4.12 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดย ภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ	55
4.13 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดย ภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ	56
4.14 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดย ภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน ความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้.....	75
4.29 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้าน คุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้.....	77
4.30 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้าน ราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้	78
4.31 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน คนขับรถหรือผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามรายได้	79
4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามเพศ	81
4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอายุ.....	82
4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ	83
4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	84
4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านราคาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวถือว่าเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่สามารถสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยประเทศไทย วรรณสิริ โมรากุล (2558) รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว รักษาการแทนอธิบดีกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เปิดเผยถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2558 (ม.ค.-พ.ค.2558) ว่า ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 12,448,641 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 24.72 ก่อให้เกิดรายได้ 592,923.37 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมาร้อยละ 25.13 ขณะที่มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในเดือนมิถุนายน 2558 เนื่องจากสถานการณ์การเมืองในประเทศที่มีเสถียรภาพ รวมถึงการขยายตัวของนักท่องเที่ยวจีน และการปรับตัวที่ดีขึ้นของนักท่องเที่ยวยุโรป ซึ่งจะมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเติบโตต่อเนื่อง และจะขยายตัวถึงร้อยละ 45-50 จึงมั่นใจได้ว่าตลอดทั้งปีจะมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามเป้าที่ตั้งไว้ 2.2 ล้านล้านบาทอย่างแน่นอน โดยแบ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 1.4 ล้านล้านบาท และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ 800,000 ล้านบาท

ทั้งนี้ แนวโน้มที่ดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยมีความชัดเจนมากขึ้นเรื่อย ๆ จะเห็นได้จากสถานการณ์ท่องเที่ยวเฉพาะเดือนพฤษภาคม 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2,309,250 คน ขยายตัวร้อยละ 38.21 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา อีกทั้ง ยังเป็นการขยายตัวจากทุก ๆ ปี เช่น ในเดือนเดียวกันของปี 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1,670,860 คน และเดือนเดียวกันของปี 2556 มีจำนวน 1,943,968 คน และปี 2555 มีจำนวน 1,546,888 คน โดยในเดือนพฤษภาคม 2558 เฉพาะนักท่องเที่ยวจีนขยายตัวถึงร้อยละ 120.62 นอกจากนี้ เป็นที่สังเกตว่านักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ จีน มาเลเซียและอินเดีย โดยมีญี่ปุ่นเป็นอันดับ 4 รองจากอินเดีย ซึ่งเป็นผลกระทบจากจำนวนที่นั่งในเที่ยวบินที่จำกัด เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยวญี่ปุ่นเป็นจำนวนมาก

ขณะที่ภาพรวมตลอด 5 เดือนคือ มกราคม-พฤษภาคม 2558 นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จีน 3,273,695 คน รองมาคือ มาเลเซีย 1,397,241 คน ญี่ปุ่น 575,186 คน เกาหลี 546,520 คน และลาว 459,225 คน ตามลำดับ (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ที่ผ่านมาประเทศไทยก็ก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community ซึ่งมีเป้าหมายที่จะสร้างอาเซียนให้เป็นตลาดเดียว และฐานการผลิตร่วมกัน โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือและเงินทุนอย่างมีเสรีมากขึ้นจึงทำให้แต่ละประเทศภายในอาเซียนมีการแข่งขันช่วงชิง นักท่องเที่ยวกันอย่างดุเดือด ทุกประเทศต่างพัฒนาศักยภาพและภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยวของประเทศตน เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนี่ก็เป็นอีกหนึ่งของความท้าทายของประเทศไทย

ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยในปี 2559 ยังเป็นความหวังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ภายใต้แรงหนุนที่จะช่วยขับเคลื่อนตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2559 มาจากบรรยากาศทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ยังเอื้อต่อการเดินทางท่องเที่ยว โดยตลาดภูมิภาคเอเชียตะวันออกยังเป็นตลาดหลักในการผลักดันการเติบโตของตลาดท่องเที่ยวไทย ซึ่งตลาดนักท่องเที่ยวจีนที่ยังเติบโต ขณะที่ตลาดนักท่องเที่ยวหลักอื่น ๆ อาทิ นักท่องเที่ยวมาเลเซียที่คาดว่าจะยังคงขยายตัวได้ แต่ยังคงติดตามพัฒนาการด้านเศรษฐกิจของมาเลเซียที่อาจจะกระทบบรรยากาศการใช้จ่ายของผู้คน ส่วนตลาดนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ยังขยายตัวต่อเนื่อง (ผู้จัดการออนไลน์, 2559)

การเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบันให้ความสำคัญกับรูปแบบ และการเลือกใช้นานพาหนะ ในระบบการเดินทาง การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยสามารถทำได้หลายหลากวิธี ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางโดยเครื่องบิน รถไฟ รถบัส หรือรถยนต์ส่วนตัว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกที่จะเดินทางได้ตามความสะดวก และงบประมาณ

การใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกลายเป็นยานพาหนะที่มีบทบาทมากในการเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบัน ท่ามกลางการเดินทางที่อาศัยความสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการแท็กซี่ และการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จึงมีมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากจำนวนของแท็กซี่ที่มีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ปัญหาที่เกิดขึ้นมากเช่นกัน เช่น ปัญหาแท็กซี่โก่งมิเตอร์ ปัญหาเรื่องการปฏิเสธการรับผู้โดยสาร การใช้ระบบเหมาจ่ายของแท็กซี่ เป็นต้น

นักท่องเที่ยวที่จำนวนมากเลือกใช้บริการแท็กซี่ทันที เมื่อพวกเขาเดินทางประเทศไทย คนขับรถแท็กซี่ซึ่งเป็นหน้าตาแรกของประเทศนี้ CNN เคยทำการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการแท็กซี่ทั่วโลกของนักท่องเที่ยว ปรากฏว่า Taxi ใน London ได้รับการยกย่องให้เป็น Taxi ที่ให้บริการดีที่สุดในโลก ขณะที่ Taxi ไทยยังห่างชั้นจากมาตรฐานที่ควรจะเป็น ภาพลักษณ์ที่ย่ำแย่ ทั้งต่อมุมมองคนในประเทศ และชาวต่างชาติ (เจนวิทย์ เชื้อสวระถิ, 2557)

เมื่อไม่นานมานี้ เรื่องราวที่สร้างความเสื่อมเสียต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างมาก หลังจากชาวญี่ปุ่นที่ใช้ชื่อว่า Akihiro Koki Tomikawa ได้ใช้ Facebook ส่วนตัวโพสต์ ระบายเกิดจากนาย Koki เดินทางมาจากญี่ปุ่นแล้วต้องโดยสารด้วยรถแท็กซี่ ในขณะที่ยืนต่อแถวด้วย

ความเหน็ดเหนื่อย ก็ได้รับบัตรคิวเพื่อขึ้นแท็กซี่ แต่ขณะที่กำลังจะก้าวขาขึ้นรถ โฆเฟอร์แท็กซี่ขอปิดมิเตอร์ และให้นาย Koki เหมาราคา 700 บาทเพื่อเดินทางต่อไปที่สะพานควาย ทั้งที่ในความเป็นจริงหากเปิดมิเตอร์ตามปรกติราคาจะอยู่ที่ประมาณ 350 บาท ในที่สุดนาย Koki ก็ปฏิเสธที่จะเดินทางแล้วกลับไปยืนต่อแถวใหม่

จากเหตุการณ์ครั้งนี้จะเห็นได้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นครั้งนี้ได้ดังออกไปทั่วโลก หลายสำนักข่าวต่างลงข่าวนี้ พร้อมกับการแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยมีประสบการณ์ถูกขูดรีดราคาค่าโดยสารจากแท็กซี่สนามบินเช่นกัน สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก เพราะรายได้หลักของประเทศไทยส่วนหนึ่งก็มาจากการท่องเที่ยว ประกอบกับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่เดินทางมาไทยก็เป็นชาวญี่ปุ่นมากเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพราะผลการศึกษานี้จะทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว ช่วยทำให้เราได้ทราบถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยภาพรวม ว่านักท่องเที่ยวต้องการการบริการอย่างไร ประกอบกับช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวางกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของประเทศไทยให้ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาช่วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาและส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในประเทศไทย

1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะอย่างไร
- 1.2.2 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- 1.2.3 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะอย่างไร
- 1.2.4 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
- 1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.3.3 เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
- 1.3.4 เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1.4.1 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแตกต่างกัน
- 1.4.2 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

- 1) ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้
- 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ดังนี้

พฤติกรรมการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

- 1) ประสิทธิภาพการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 2) เหตุผลในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 3) ช่วงเวลาการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 4) ระยะเวลาในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 5) ผู้ร่วมเดินทาง
- 6) ความถี่ในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

7) จุดหมายปลายทางในการเดินทาง

ความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

- 1) ด้านการให้บริการของพนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะ
- 2) ด้านความสะดวกในการเรียกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 3) ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 4) ด้านราคาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และเคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาดำเนินการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ พฤษภาคม 2559 – พฤษภาคม 2560 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน มิถุนายน 2559 ถึง ธันวาคม 2559

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาและทำการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น หมายถึง ชาวญี่ปุ่นที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และเคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1.6.2 พฤติกรรม หมายถึง การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

1.6.3 ความต้องการ หมายถึง สิ่งนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1.6.4 รถโดยสารสาธารณะ หมายถึง พาหนะที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้ในการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง รถตู้โดยสาร รถแท็กซี่ BTS MRT และ ARL

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

1.7.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการคมนาคม สหกรณ์แท็กซี่ นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการ

1.7.3 ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ทั้งที่เป็นผู้จัดการและปฏิบัติกร พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ นำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากร และการให้บริการ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีที่หลากหลาย รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดด้านการท่องเที่ยว
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งและการเดินทาง
- 2.3 แนวคิดด้านพฤติกรรม
- 2.4 แนวคิดด้านการบริการ
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดด้านการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการเป็นอย่างน้อย คือ การเดินทาง การพักค้างแรม และการกินอาหารนอกบ้าน (นิศา ชัชกุล, 2557)

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน เที่ยวชม เพลิดเพลิน หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ (ฉันทช วรรณถนอม, 2552)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543: 44 อ้างใน พัชรรัตน์ ทารไชย, 2552: 35) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมผ่อนคลายจากกิจกรรมงานประจำของมนุษย์ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดอย่างน้อย 3 ประการ คือ

- 1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่นชั่วคราว
- 2) การเดินทางต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ
- 3) เป็นการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ได้ที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว เป็นการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว เป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่มีองค์ประกอบดังนี้ (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540)

1. แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว ซึ่ง ปีเตอร์ (Peter, 1969 อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545) ได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวเป็น 4 ประเภท ดังนี้คือ

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Culture Attractions) เป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงออกถึงประเพณีต่าง ๆ (Traditional Attractions)

1.2 แหล่งท่องเที่ยวตามสภาพธรรมชาติ (Scenic Attractions) ซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบต่าง ๆ ของภูมิประเทศ

1.3 แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง (Entertainment Attractions)

1.4 แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Specific Attractions)

ในส่วนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ได้จำแนกแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ 2) แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณคดี และ 3) แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยว บริการที่รับรองการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน การบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่น ๆ ทั้งนี้ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

จากที่กล่าวข้างต้น องค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยที่ ความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้น เมื่อนักท่องเที่ยวได้ไปใช้ประโยชน์จากทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์โดยตรงและการบริการ

ที่เกี่ยวข้อง โดยปกติทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ใช้ไม่มีวันหมด เพราะรูปแบบการใช้มักเป็นการสัมผัส แต่ภายนอก โดยไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรใด ๆ หรืออาจมีการชดเชยได้อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในการท่องเที่ยวที่เป็นจริงนั้น การใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมักมีการแปรรูปทรัพยากร และอาจไม่มีการคำนึงถึงการสูญเสียหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบย่อยต่าง ๆ รวมทั้งผลต่อสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในทางกลับกันสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบอื่น เช่น ระบบชุมชน ระบบอุตสาหกรรม ฯลฯ อาจมีผลกระทบมาสู่ระบบท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น การท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการที่ดี เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จได้เลย นอกจากองค์ประกอบภายในระบบแล้ว การท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอีกหลายประการ เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและการลงทุน สังคมและวัฒนธรรม องค์กรและกฎหมาย

นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว คือ ผู้ที่มาชมบ้านชมเมือง ชมธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โดยสิ่งที่คาดหวังจะได้รับคือ ความพอใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน การได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ การต้อนรับที่ดี ความสะดวกสบาย การพักผ่อน และความทรงจำที่น่าประทับใจ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งลักษณะนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 แบบ โดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2533: 19-20)

1. นักท่องเที่ยวนานาชาติ (Inbound Tourists) คือ นักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และได้พำนักไม่น้อยกว่า 1 วัน และไม่มากไปกว่า 60 วัน เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน รักษาสุขภาพ เยี่ยมญาติ ตัวแทนนักกีฬา มาศึกษา ดูงาน และประชุมสัมมนา เป็นต้น

2. นักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางไปยังต่างประเทศ (Outbound Tourist) คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปยังต่างประเทศ และพำนักอยู่ในประเทศนั้นไม่น้อยกว่า 1 ปี

3. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) คือ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยรวมถึงนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยได้เดินทางจากจังหวัดที่ตนอยู่ไปยังจังหวัดอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางมิใช่เพื่อหารายได้ในสถานที่ไปเยือนและมีระยะเวลาไม่เกิน 60 วัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งและการเดินทาง

รูปแบบการเคลื่อนที่ในเมืองมี 2 รูปแบบ คือ (Cadwallador, 1985: 201)

1. การเคลื่อนที่ที่ใช้ช่วงเวลาสั้น ๆ หรือการเดินทางประจำวันเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ในการทำงาน ซื้อของ หรือพักผ่อน ลักษณะการเคลื่อนที่เช่นนี้แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1.1 การเดินทางไปทำงานสู่ใจกลางเมือง (Downtown Journey to Work) มี

จุดเริ่มต้นในเขตชานเมืองและปลายทางอยู่ในย่านศูนย์กลางเมือง โดยมีระบบการขนส่งมวลชนช่วยในการเดินทาง

1.2 การเดินทางของคนในเมืองออกไปทำงานเขตชานเมือง (Reverse Commuting) มีทิศทางตรงข้ามกับการเดินทางประเภทแรก การเดินทางประเภทนี้มีความไม่สะดวกในเรื่องของเส้นทางและตารางการขนส่งมวลชน

1.3 การเดินทางภายในเขตพื้นที่ (Lateral Commuting) เป็นการเดินทางภายในเมืองหรือชานเมือง มีระยะเวลาการเดินทางทั้งสั้นและยาว มีจุดหมายปลายทางที่กระจายอยู่ทั่วไป การคมนาคมขนส่งสาธารณะยังไม่อำนวยประโยชน์ต่อการเดินทางประเภทนี้มากนัก เช่นเดียวกับการเดินทางประเภทที่ 2

2. การเคลื่อนที่ระยะยาวและเป็นการเคลื่อนที่แบบถาวร เช่น การเปลี่ยนที่อยู่อาศัย การเปลี่ยนที่ทำงาน เป็นต้น การขนส่งภายในเมืองเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าและคนจากจุดต้นทางไปยังปลายทางภายในพื้นที่เมือง การเคลื่อนย้ายจะบรรลุผลสำเร็จโดยใช้รูปแบบการเดินทางต่าง ๆ ที่ให้บริการแตกต่างกันออกไปตามความต้องการ การเดินทางจากต้นทางไปยังปลายทางเพื่อทำกิจกรรมในปลายทาง ทุก ๆ วันจะเกิดการเดินทางนับล้านเที่ยวในพื้นที่เมืองตามความต้องการของแต่ละบุคคล และมีวิธีการเดินทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเดินทางของคนส่วนมากมีจุดเริ่มต้นหรือจุดปลายทางที่บ้าน หรือคิดเป็น 80-90% ของการเกิดการเดินทางทั้งหมด (Bruton, 1975) ดังนั้นหากแบ่งการเดินทางออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ สามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เดินทางมีจุดเริ่มต้นหรือปลายทางที่บ้าน (Home Based) และกลุ่มที่การเดินทางนั้นมีจุดเริ่มต้น หรือจุดปลายทางนอกเหนือจากที่พัก (Non Home Based)

การขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย คน สัตว์ สิ่งของ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยสื่อกลางต่างๆ ภายใต้อัตนและ ราคาที่ได้ตกลงกันไว้ (ดาวศุกร์ บุญญะสานต์, 2554)

การขนส่งเป็นกริยาอย่างหนึ่งที่ไม่มีตัวตน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของ ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยการกระทำของมนุษย์ เช่น การโดยสารรถประจำทาง รถไฟ

การขนส่ง ต้องประกอบไปด้วย ลักษณะต่างๆ ดังนี้ (นิศา ชัชกุล, 2557)

1. เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ จากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่งโดยเส้นทางต่างๆ เช่น ถนน แม่น้ำ รถไฟ
2. การเคลื่อนย้ายนั้นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการขนส่ง ได้แก่ รถยนต์ รถไฟ
3. จะต้องเป็นไปตามความต้องการและเกิดประโยชน์ตามที่ผู้ให้และผู้รับบริการต้องการ

องค์ประกอบของการคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ เส้นทาง สถานีขนส่ง ยานพาหนะ ราคา ค่าเดินทาง และระบบการขนส่ง (ศรัญญา วรากุลวิทย์, 2551)

1. เส้นทาง เส้นทางในการคมนาคมขนส่งมี 2 ประเภท คือ เส้นทางคมนาคมขนส่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เช่น ทะเล แม่น้ำ ลำคลอง และทางอากาศ เส้นทางเหล่านี้ถึงแม้จะเกิดขึ้นตามธรรมชาติก็ตาม การลงทุนในการจัดเส้นทางคมนาคมตามธรรมชาติก็เกิดขึ้นเช่นกัน เพื่อความสะดวกปลอดภัยและความรวดเร็ว ฯลฯ และเส้นทางในการคมนาคมที่มนุษย์สร้างขึ้น ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก โดยเฉพาะลักษณะภูมิประเทศที่เป็นภูเขา การก่อสร้างต้องลงทุนด้วยงบประมาณจำนวนมาก แต่ผลที่ได้รับจากการสร้างเส้นทางนั้นคุ้มค่า ใ้ประโยชน์ได้มาก ทุกคนมีโอกาสใช้

2. สถานีขนส่ง สถานีขนส่งเป็นศูนย์รวมและตรวจสอบยานพาหนะที่ใช้คมนาคมขนส่ง ผู้โดยสาร และใช้เป็นสถานที่สับเปลี่ยนเส้นทางคมนาคมขนส่ง ประเภทของสถานีขึ้นอยู่กับลักษณะของยานพาหนะดังต่อไปนี้

สนามบิน เป็นชุมทางขึ้นลงของเครื่องบินและผู้โดยสาร เป็นสถานที่สับเปลี่ยนเส้นทางเดินทางของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว สนามบินมี 2 ประเภท ประเภทแรกคือ สนามบินนานาชาติ และสนามบินท้องถิ่น สนามบินจะมีบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวและผู้เดินทาง เช่น ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว การจองที่พักและยานพาหนะ การแลกเปลี่ยนเงิน ร้านค้าปลอดภาษี ร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร ฯลฯ ขนาดการให้บริการดังกล่าวขึ้นอยู่กับขนาดของสนามบิน

สถานีขนส่ง เป็นชุมทางขึ้นลงรถประจำทางและรถรับจ้างประเภทต่างๆ ที่ให้บริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว และเป็นสถานที่เปลี่ยนเส้นทางเดินทางของนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง สถานีขนส่งให้บริการ จองตั๋ว ขายตั๋วโดยสาร ร้านอาหาร และร้านค้า ฯลฯ ขนาดการให้บริการดังกล่าวขึ้นอยู่กับขนาดของสถานีขนส่ง

สถานีรถไฟ เป็นชุมทางขึ้นลงรถไฟ และเปลี่ยนเส้นทางเดินทางของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ให้บริการเช่นเดียวกับสถานีขนส่ง

3. ยานพาหนะ ยานพาหนะทำหน้าที่บรรทุกผู้โดยสารให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ การเลือกให้ยานพาหนะให้สอดคล้องกับเส้นทางและรูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ ยานพาหนะแต่ละประเภทย่อมมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น เครื่องบิน มีความคล่องตัวสูงในเรื่องของความรวดเร็ว ที่นั่งสบาย บริการยอดเยี่ยมแต่ค่าใช้จ่ายสูง การเสียงมีมาก รถไฟมีความคล่องตัวจำกัด แต่ค่าใช้จ่ายต่ำและมีการเสียงน้อยกว่าโดยวิธีอื่น ๆ

4. ราคาค่าเดินทาง การกำหนดราคาค่าเดินทางเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ของการท่องเที่ยว และมีอิทธิพล ต่อการเลือกใช้บริการคมนาคมขนส่งของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเป็น

ตัวกำหนดปริมาณการจราจรบนถนนอีกด้วย นั่นคือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกปริมาณนักเดินทาง และนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้น หรือในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เงินเพื่อ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง ปริมาณนักท่องเที่ยวลดลง

การขนส่งด้วยรถยนต์

ประเภทของรถยนต์ รถยนต์โดยสารในประเทศไทยเพื่อให้บริการในการท่องเที่ยว (ไม่นับรถส่วนตัว) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (ฉันทิช วรรณถนอม ,2552)

1.รถยนต์โดยสารสาธารณะ เป็นรถยนต์ที่นำมารับจ้างส่งบุคคลเพื่อสินจ้าง ทั้งประจำและไม่ประจำทาง สำหรับประเทศไทย รถยนต์ประเภทนี้จะใช้ป้ายสีเหลือง ซึ่งรถยนต์โดยสารสาธารณะยังแบ่งออกเป็นสองประเภทย่อย คือ

1.1 รถยนต์โดยสารสาธารณะประจำทาง (Bus) เป็นบริการขนส่งผู้โดยสาร โดยรถยนต์สาธารณะ ประจำทางที่นิยมใช้กันในทั้งเมืองใหญ่และระหว่างจังหวัดต่างๆ สามารถให้บริการคนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวพร้อมกันไป

1.2 รถยนต์โดยสารแท็กซี่ (Taxi) เป็นการบริการขนส่งผู้โดยสาร ที่นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ ใช้กันมาก เพราะมีความคล่องตัว สามารถใช้ได้กับสถานที่หรือเส้นทางที่นักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่ให้ความสะดวกและมั่นใจว่าจะไปยังสถานที่ที่ต้องการได้

2. รถยนต์บริการ เป็นรถยนต์ที่ใช้ในการขนส่งบุคคลหรือนักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจส่วนตัว แต่ไม่ใช่เป็นการให้เช่าเพื่อรับจ้างอีกต่อหนึ่ง สำหรับประเภทนี้จะใช้ป้ายสีเขียวซึ่งรถยนต์ยังบริการยังแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 รถยนต์เช่า (Rental Car) เป็นรูปแบบของการบริการอีกแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยมมาจากนักท่องเที่ยว เพราะสามารถเช่ารถจากจังหวัดหนึ่งแล้วขับเอง (หรือมีคนขับก็ได้) ไปยังอีกจังหวัดหนึ่งที่เป็นจุดหมายปลายทาง และเมื่อถึงจังหวัดแล้วก็อาจส่งรถไว้กับสาขาของบริษัทรถเช่าในจังหวัดปลายทางได้

2.2 รถทัวร์เช่าเหมา (Charter Coach Tour) เป็นบริการขนส่งผู้โดยสาร เพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มใหญ่ โดยผู้จัดนำเที่ยวจะเช่ารถในการเดินทางเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ การจัดนำเที่ยวประเภทนี้จะมีระยะเวลาในการจัด โดยอาจเริ่มจากการเช่า 4 ชั่วโมงถึง 3-4 วัน หรือมากกว่านั้น ตามแต่จะตกลงกันและราคาก็แตกต่างกัน ปัจจุบันบริการรถทัวร์ได้พัฒนาก้าวหน้าไปมากในด้านความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างการเดินทาง

2.3 รถรับส่งที่สนามบิน (Limousine) เป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางจากสนามบินไปยังตัวเมืองหรือโรงแรม จากตัวเมืองไปยังสนามบิน การขนส่งผู้โดยสารลักษณะนี้นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางจากโรงแรมไปยังสนามบินสามารถใช้บริการ

ได้ที่เคาน์เตอร์โรงแรม หรือนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้าเมืองหลังจากเครื่องบินสามารถให้บริการ
ได้ที่เคาน์เตอร์สนามบิน

2.3 แนวคิดด้านพฤติกรรม

พฤติกรรม (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2549) หมายถึง การกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความ
ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะสังเกตเห็นได้โดยตรงหรือ
ทางอ้อม บางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ใช้เครื่องมือหรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษารูปแบบการบริโภคส่วนบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การ และ
กระบวนการที่พวกเขาเหล่านั้นใช้เลือกสรร รักษา และกำจัด สิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ
ประสบการณ์ หรือแนวคิด เพื่อสนองความต้องการและผลกระทบที่กระบวนการเหล่านี้มีต่อผู้บริโภค
และสังคมพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการผสมผสานจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยาสังคม และ
เศรษฐศาสตร์ เพื่อพยายามทำความเข้าใจกระบวนการการตัดสินใจของผู้ซื้อ ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่ม
บุคคล พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคล
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผล
ต่อการแสดงออก

Kotler, Philip (1999 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546:124-125)) ได้ให้
ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคล
หนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง
กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า

กล่าวโดยสรุปว่าพฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการแสดงออก
ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงกระบวนการใน
การตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป

องค์ประกอบ

สามารถอธิบายได้ด้วย โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นระบบที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้า หรือสิ่ง
กระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการ (Need) ในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ มีอิทธิพลอิทธิพล
ทำให้เกิดการตอบสนอง (Buyer's response) หรือ การตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase
decision) โดยสามารถเรียกว่าโมเดลที่ใช้อธิบายระบบนี้ได้อีกลักษณะว่า S-R Theory ประกอบด้วย
3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) ทั้งภายในและภายนอก นักการตลาดจะสนใจ เน้นการสร้างสิ่ง
กระตุ้นทางการตลาดซึ่งควบคุมได้ และ สิ่งกระตุ้นอื่นที่ควบคุมไม่ได้

2. ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) เปรียบเสมือนกล่องดำ (Black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ ต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ที่ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

3. การตอบสนอง (Buyer's Response) การตอบสนองหรือการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ หรือ ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ

กระบวนการพฤติกรรมผู้บริโภค (Process of Behavior)

1. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด
2. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของ มนุษย์ เช่น การศึกษา ความเชื่อ ยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยเฉพาะลักษณะชั้นทางสังคม ประกอบด้วย 6 ระดับ

ชั้นที่ 1 Upper-Upper Class ประกอบด้วยผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่เกิดมาบนกองเงินกองทอง

ชั้นที่ 2 Lower -Upper Class เป็นชั้นของคนรวยหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ชั้นที่ 3 Upper-Middle Class ประกอบด้วยชายหญิงที่ประสบความสำเร็จในวิชาอื่น ๆ สมาชิกชั้นนี้ส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกกันว่าเป็นตาเป็นสมองของสังคม

ชั้นที่ 4 Lower-Middle Class เป็นพวกที่เรียกว่าคนโดยเฉลี่ย ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ

ชั้นที่ 5 Upper-Lower Class เป็นพวก จนแต่ชื่อสัตย์ ได้แก่ชนชั้นทำงานเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นทางสังคม

ชั้นที่ 6 Lower-Lower Class ประกอบด้วยคนงานที่ไม่มีความชำนาญกลุ่มชาวนาที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเองชนกลุ่มน้อย

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ซึ่ง ประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใด ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่มแบ่งเป็น 2 ระดับ- กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ- กลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณา ครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้ บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต วัฏจักรชีวิตครอบครัว

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งจัดปัจจัยในตัว ผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยทางจิตวิทยาประกอบด้วย การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา (2552: 10) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว หมายถึง การประพุดหรือปฏิบัติของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวอาจจะเป็น คำพูด การกระทำ สีหน้าหรือท่าทาง เช่น การเข้าเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ถ่ายรูป รับประทานอาหาร เป็นต้น ซึ่งการแสดงออกนั้น อาจจะมีรากฐานมาจากด้านอุปนิสัยหรือความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละคน ที่อาจจะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันโดยอาจจะมาจากสิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ ในขณะนั้น

ศุภลักษณ์ อัครางกูร (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การประพุดหรือปฏิบัติของนักท่องเที่ยว การแสดงออกในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว อาจจะเป็นคำพูด การกระทำ สีหน้า หรือท่าทาง เช่น การเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ถ่ายรูป รับประทานอาหาร ซึ่งการแสดงออกนั้น อาจจะมีรากฐานมาจากอุปนิสัยหรือความต้องการพื้นฐานแต่ละคน ที่อาจคล้ายคลึงหรือแตกต่าง หรืออาจมาจากสิ่งแวดล้อมหรือ ประสบการณ์ที่ได้รับขณะนั้น

อรจนา จันทรประยูร (2552: 2) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวว่าตรงกับภาษาอังกฤษว่า Tourist Behavior ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารการท่องเที่ยวและธุรกิจ การบริการ เพราะไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด อาทิ การโรงแรม การขนส่ง บริษัททัวร์ ภัตตาคาร ฯลฯ ก็ย่อมต้องเข้าไปสัมผัสหรือมีส่วนร่วมในการให้บริการนักท่องเที่ยว

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งด้านภูมิหลัง (Background) ด้านทัศนคติ (Attitude) ของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนพัฒนาและปรับปรุงทางการท่องเที่ยวให้เหมาะสม พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่า การกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตามก็เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของ

นักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behaviour) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behaviour) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกายรวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่

สรุปได้ว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวหมายถึง การประพจน์หรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม ซึ่งการแสดงออกเหล่านั้นจะแตกต่างกันไป ตามภูมิหลังหรืออุปนิสัย

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ, 2545)

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุก ๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการด้านเกียรติยศ โดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยว โดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม

2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะ และความสามารถในการที่จะทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวที่รักความผจญภัย นิยมโต้เขา ปีนหน้าผาจะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะหากิจกรรมที่ตนชอบได้

3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะควรกระทำในยามที่คลื่นลมสงบไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง

4. การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดในแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่ง ๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกาจะเป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน

5. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเพื่อพักผ่อน ดังนั้น นักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้าในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยวกิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหมายไว้ได้ มนุษย์มักจะแสดงออกจากความต้องการที่อยู่ภายใน ซึ่งมาส์โลว์ได้กำหนดทฤษฎีลำดับขั้นตอน

ของความต้องการซึ่งกำหนดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ซึ่งจัดลำดับจากความต้องการระดับต่ำไปยังระดับสูง มีผลต่อระบบการตัดสินใจและพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

1. ความสำเร็จส่วนตัว
2. ความต้องการด้านอิโก้ (ความภาคภูมิใจ สถานะ ความเคารพ)
3. ความต้องการด้านสังคม
4. ความปลอดภัยและมั่นคง
5. ความต้องการของร่างกาย

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงปัญหา กระบวนการซื้อจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ ในขั้นแรกจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก หากยังได้ข้อมูลไม่เพียงพอ ก็ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งภายนอก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาจัดเป็นหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ทั้งในลักษณะการเปรียบเทียบทางเลือกและความคุ้มค่ามากที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด หลังการประเมิน ผู้ประเมินจะทราบข้อดี ข้อเสีย หลังจากนั้นบุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา มักใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นเกณฑ์ ทั้งประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น

ขั้นที่ 5 การประเมินภายหลังการซื้อ เป็นขั้นสุดท้ายหลังจากการซื้อ ผู้บริโภคจะนำผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมานั้นมาใช้ และในขณะเดียวกันก็จะทำการประเมินผลิตภัณฑ์นั้นไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ไม่ได้หยุดตรงที่การซื้อ

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชียที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยรองจากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและชาวจีน โดยในปี พ.ศ. 2553 มีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางมาเยือนประเทศไทยมากถึง 993,674 คน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพำนักอยู่ในประเทศไทยโดยเฉลี่ยประมาณ 7 วัน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะใช้เวลาค่อนข้างนานในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว โดยพวกเขาจะมีการวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของสถานที่แต่ละแห่งโดยละเอียดช่วยเพื่อป้องกันปัญหาค่าใช้จ่ายบานปลาย นอกจากนี้จะสังเกตว่าทุกคนในครอบครัวจะมีส่วนร่วมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว โดยสถานที่ท่องเที่ยวที่จะถูกเลือกจะต้องเป็นที่ถูกใจของทุกคนไม่ใช่แค่คนใดคนหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อรักษาความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนในครอบครัว โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

จะเชื่อถือข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยวและจากคำบอกเล่าต่อของญาติมิตร มากกว่าข้อมูลจากโบชัวร์ หนังสือพิมพ์/นิตยสารหรือแม้กระทั่งอินเทอร์เน็ต

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะค่อนข้างห่วงเรื่องความปลอดภัยอย่างมาก จึงไม่ค่อยชอบกิจกรรมที่มีความท้าทายหรือการผจญภัย นอกจากนี้พวกเขานิยมใช้บริการแพ็คเกจทัวร์เนื่องจากพวกเขาจะรู้สึกอุ่นใจเมื่อเดินทางท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะกับเพื่อนร่วมชาติมากกว่าการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองเพียงลำพัง สำหรับการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะเลือกท่องเที่ยวไปยังประเทศที่มีระยะทางไม่ไกลจากประเทศบ้านเกิดของพวกเขามากนัก เนื่องจากพวกเขาชอบการเดินทางระยะสั้น

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นค่อนข้างจะมีนิสัยที่สุภาพ พวกเขามักจะปฏิบัติตามพนักงานบริการอย่างให้เกียรติ ทำตามคำแนะนำของพนักงาน พุดขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานบริการ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์โกรธแม้ได้รับการบริการไม่ค่อยแสดงอารมณ์โกรธแม้ได้รับการบริการที่ไม่ดี แต่เลือกที่จะเงียบและตัดสินใจไปใช้บริการที่อื่นแทนในครั้งต่อไป (สุวีร์ณัฐ โสภณศิริ, 2554: 58)

2.4 แนวคิดด้านการบริการ

การให้บริการถือเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเข้ามาใช้บริการต่างๆ การบริการอาจถือได้ว่าเป็นความประทับใจแรกของนักท่องเที่ยว

ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีที่หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น สมิต สัจฉกร (2554)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552: 334) ให้ความหมายว่า การบริการ (service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ หรือเป็นการทำงานที่สร้างผลประโยชน์ (benefits) สำหรับผู้รับบริการ โดยการสร้างให้เกิดความเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การบริการ คือการช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ (สมิต, 2554)

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ อันจะเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยยึดหลักในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการนั้น

องค์ประกอบของการบริการ

การบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555)

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการ หรือพนักงาน
3. ตัวสินค้าหรือบริการ สิ่งที่จะประกอบขึ้นมาเป็น “สินค้าและบริการ” ได้ มี 2 ส่วนคือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ในทางบริการหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น ตึก การตกแต่งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซอฟต์แวร์ (Software) ในทางการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สนใจในรายละเอียด ทำให้ลูกค้ามีความสุขสบายและสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ลุล่วงไปด้วยดี

Philip Kotler (2003: 18 อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ได้อ้างทฤษฎี Service Quality ของ ไว้วว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customers) พนักงานต้อง

พยายามเข้าใจถึงลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร

1. รถไฟฟ้า BTS (Bangkok Transit System - BTS) BTS หรือรถไฟฟ้าถือเป็นระบบขนส่งหลักในกรุงเทพมหานครซึ่งมีครอบคลุมย่านธุรกิจกลางเมือง พื้นที่การค้า พื้นที่อยู่อาศัย และพื้นที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง รถไฟฟ้าเปิดให้บริการสองสายคือ สายสุขุมวิท เริ่มตั้งแต่หมอชิต (ใกล้ตลาดนัดสวนจตุจักร) วิ่งไปตามถนนสุขุมวิทจนถึงแบร์ริง และสายสีลมเริ่มตั้งแต่สนามกีฬาแห่งชาติ (และศูนย์การค้ามาบุญครอง) วิ่งไปยังฝั่งธนบุรีจนถึงบางหว้า ตัวสามารถซื้อเป็นแบบเที่ยวเดียว แบบหลายเที่ยว หรือแบบเติมเงินซึ่งมีอยู่หลายประเภท โดยบางประเภทให้ส่วนลดแก่ผู้ใช้งานประจำ (บริษัทซีบีอาร์อี, 2559)

ประวัติความเป็นมา

รถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทยที่ดำเนินการ โดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นโครงการที่ลงทุนโดยเอกชนทั้ง 100 % เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2542 ใน 2 เส้นทาง คือสายสุขุมวิท ระยะทาง 17 กม. ได้รับชื่อพระราชทานว่า "รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา สาย 1" และเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2554 ได้เปิดให้บริการส่วนต่อขยาย สายสุขุมวิทอย่างเป็นทางการ ระยะทาง 5.25 กม. จากสถานีอ่อนนุชถึงสถานีแบร์ริง และสายสีลม ระยะทาง 6.5 กม. ซึ่งได้รับชื่อพระราชทานว่า "รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา สาย 2" และเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2552 ได้เปิดให้บริการส่วนต่อขยายสายสีลมอย่างเป็นทางการ ระยะทาง 2.2 กม. จากสถานีสะพานตากสินถึงสถานีวงเวียนใหญ่ และเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556 ได้เปิดให้บริการส่วนต่อขยายสายสีลมเพิ่มขึ้นอีก 2 สถานี ระยะทาง 2.17 กม. คือสถานีโพธิ์นิมิตรและสถานีตลาดพลู และในวันที่ 5 ธันวาคม 2556 ได้เปิดเพิ่มขึ้นอีก 2 สถานี คือสถานีวุฒากาศและสถานีบางหว้า ระยะทาง 3.8 กม. ซึ่งทำให้มีระยะทางในการให้บริการรวม 36.9กม. ใน 34 สถานี

ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นระบบขนส่งมวลชนความจุสูงแบบมาตรฐาน ที่ใช้กันแพร่หลายในเมืองใหญ่ทั่วไป ใช้มอเตอร์ไฟฟ้าในการขับเคลื่อน วิ่งบนรางคู่ยกระดับ แยกทิศทางไปและกลับ โดยมีรางป้อนกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้าง (Third Rail System) สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คน ต่อขบวน ในขณะที่การเดินทางโดยรถยนต์ ต้องใช้รถยนต์จำนวนมากถึง 800 คัน เพื่อขนส่งผู้โดยสารในจำนวนที่เท่ากัน นับได้ว่า การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นการพลิกโฉมรูปแบบการเดินทาง และเป็นการปฏิวัติมาตรฐานการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน

นอกจากการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์รวมของธุรกิจการค้า ย่านที่พักอาศัย และแหล่งช้อปปิ้งชั้นนำแล้ว เรายังมีโครงการส่วนต่อขยายเพื่อขยายพื้นที่สำหรับให้บริการ และเข้าถึงผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น

ระบบโครงสร้างทางวิ่งและสถานี

ทางวิ่ง

เส้นทางเดินรถ ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ประกอบด้วยสถานีทั้งหมด 34 สถานี รวม 2 เส้นทาง ดังนี้

สายสุขุมวิท

ให้บริการจากแบริงถึงหมอชิต

เส้นทางเริ่มจาก บริเวณสุขุมวิท 107 ผ่านแยกบางนา มาตามถนนสุขุมวิท ถนนเพลินจิต ถนนพระราม 1 ถนนพญาไท อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เข้าสู่ถนนพหลโยธิน สนามเป้า สะพานควาย ไปสิ้นสุดที่สวนจตุจักร ทำให้สายสุขุมวิทมีระยะทางรวมทั้งสิ้นประมาณ 22.25 กิโลเมตร มี 22 สถานี รวมสถานีร่วม (สถานีสยาม)

สายสีลม

ให้บริการจากบางหว้าถึงสนามกีฬาแห่งชาติ

เส้นทางเริ่มจากแยกถนนราชพฤกษ์ตัดกับถนนเพชรเกษม ไปตามถนนราชพฤกษ์ ผ่านแยกถนนราชพฤกษ์ตัดกับถนนวุฒากาศ ผ่านแยกรัชดา - ตลาดพลู ผ่านแยกตากสิน ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาที่สะพานตากสิน ไปตามถนนสาทร เลี้ยวซ้ายเข้าถนนช่องนนทรี ผ่านถนนสีลม สวนลุมพินี ถนนราชดำริ และเลี้ยวซ้ายเข้าถนนพระราม 1 ไปสิ้นสุดที่บริเวณหน้าสนามกีฬาแห่งชาติ ทำให้สายสีลมมีระยะทางรวมทั้งสิ้นประมาณ 14.2 กิโลเมตร มี 13 สถานี รวมสถานีร่วม (สถานีสยาม)

โครงสร้างทางวิ่งรถไฟฟ้ามีลักษณะเป็นทางยกระดับ (Viaduct) วางบนเสาเดี่ยว ซึ่งโดยทั่วไปจะสร้างอยู่ในเกาะกลางถนน ทางยกระดับนี้กว้างประมาณ 9 เมตร อยู่สูงจากพื้นโดยทั่วไปประมาณ 12 เมตร เป็นคอนกรีตหล่อสำเร็จแบบชิ้นส่วน (Segment) มาประกอบกันทีละช่วงเสา (Span-by-Span) มีรอยต่อแบบ Dry Joint และยึดด้วยลวดแรงดึงสูงแบบภายนอก (External Post-Tensioning) อยู่ภายในช่องว่างของ Segment สาเหตุที่เลือกใช้ระบบการก่อสร้างแบบนี้ เนื่องจากวิธีดังกล่าวมีความรวดเร็วในการติดตั้งและหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อจราจรที่คับคั่งในเมือง สำหรับเสารองรับทางยกระดับสร้างด้วยคอนกรีต มีความกว้างประมาณ 2 เมตร มีระยะห่างช่วงเสาประมาณ 30 – 35 เมตร

สำหรับส่วนต่อขยายสายสีลม ช่วงสะพานตากสินถึงบางหว้า (ราชพฤกษ์-เพชรเกษม) นั้น ทางยกระดับเป็นแบบหล่อในที่ (Cast-in -situ) วางบนเสาเดี่ยวบริเวณเกาะกลางถนนเช่นกัน ในส่วนของส่วนต่อขยายสายสุขุมวิทนั้น ทางยกระดับเป็นแบบคอนกรีตหล่อสำเร็จแบบชิ้นส่วน

(Segment) แล้วนำมาประกอบกันต่อเนื่องทุกสามช่วงเสา รองรับด้วยเสาเดี่ยว (บริษัทขนส่งมวลชนกรุงเทพ,2559)

2. รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT (Mass Rapid Transit - MRT)

MRT เป็นรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกและมีการให้บริการเพียงสายเดียวในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเพิ่มสายการให้บริการในอนาคต

รถไฟฟ้าใต้ดินสายสีฟ้าเริ่มจากสถานีรถไฟหัวลำโพง ผ่านย่านธุรกิจและห้างสรรพสินค้า ในบริเวณสีลม สวนลุมพินี ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ย่านธุรกิจบริเวณอโศก เลียบถนนรัชดาภิเษกซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงาน ห้างสรรพสินค้าและแหล่งบันเทิง ทางเหนือของลาดพร้าว และสิ้นสุดที่สถานีรถไฟบางซื่อ

ตัวสามารถซื้อเป็นแบบเที่ยวเดียว แบบหลายเที่ยว หรือแบบเติมเงินซึ่งมีอยู่หลายประเภท โดยบางประเภทให้ส่วนลดแก่ผู้ใช้งานประจำ

รถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดินเชื่อมต่อกันที่สถานีสีลม อโศกและใกล้บริเวณสวนจตุจักร ทำให้ผู้พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร เข้าถึงย่านใจกลางเมืองได้โดยสะดวก (บริษัทซีบีอาร์อี, 2559)

เส้นทางรถไฟฟ้า

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (รถไฟฟ้า MRT) มีเส้นทางเดินรถรวมระยะทาง 20 กิโลเมตรเป็นโครงการใต้ดินตลอดสาย มีสถานีทั้งหมด 18 สถานี โดยเริ่มต้นจากบริเวณหน้าสถานี รถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปทางทิศตะวันออกตามแนว ถนนพระราม ที่ 4 ผ่านสามย่าน สวนลุมพินี ตัดกับถนนรัชดาภิเษก เลี้ยวซ้าย ไปทางทิศเหนือตามแนวถนนรัชดาภิเษก ผ่านหน้าศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ แยกอโศก แยกพระรามที่ 9 แยกห้วยขวาง แยกรัชดา – ลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายไปตาม ถนนลาดพร้าว จนถึงห้าแยกลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายเข้าถนนพหลโยธิน ผ่านสวนจตุจักร ตรงไปสิ้นสุดที่บริเวณ สถานีรถไฟบางซื่อ เป็นสถานีใต้ดินทั้งหมด 18 สถานี ระยะห่างระหว่างสถานี โดยเฉลี่ย 1 กม.

เวลาให้บริการ

ทุกวันไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา 06.00 - 24.00 น.

ความถี่

- ชั่วโมงเร่งด่วนเวลา 06.00 – 09.00 น. และ 16.30-19.30 น. ความถี่ไม่เกิน 5 นาทีต่อขบวน

- ชั่วโมงปกติ ความถี่ไม่เกิน 10 นาทีต่อขบวน

จำนวนรถไฟฟ้า MRT วิ่งบริการสูงสุด 19 ขบวน

3. แอร์พอร์ตลิงค์ ARL (Airport Rail Link - ARL)

แอร์พอร์ตลิงค์เป็นระบบขนส่งมวลชนที่เริ่มจากสถานีรถไฟฟ้ามหานครไปสิ้นสุดที่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยให้บริการสองสายคือ สายธรรมดาและสายด่วนพิเศษ สายธรรมดาเริ่มจากฟญาไทและหยุดที่สถานีปลายทาง 6 สถานี สายด่วนพิเศษจะเริ่มที่สถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (City Air Terminal - CAT) ในบริเวณมักกะสัน มุ่งไปยังสนามบินโดยไม่มีหยุดตามสถานีปลายทาง สถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (CAT) เชื่อมต่อกับรถไฟใต้ดิน MRT ที่สถานีเพชรบุรี (บริษัทซีบีอาร์อี, 2559)

4. รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (Bus Rapid Transit - BRT)

รถโดยสารด่วนพิเศษกรุงเทพให้บริการแล้ว โดยวิ่งจากสถานีเชื่อมต่อที่ BTS ช่องนนทรี ผ่านถนนนราธิวาส-ราชนครินทร์ วิ่งตลอดความยาวของถนนพระราม 3 ก่อนที่จะข้ามสะพานพระราม 3 และสิ้นสุดที่แยกรัชดาภิเษก-ราชพฤกษ์ในฝั่งธนบุรี รถโดยสารจะแล่นในเลนเฉพาะเป็นส่วนใหญ่ และมีการใช้เลนร่วมกับรถอื่นในบางระยะ แต่จะได้รับสิทธิ์ไปก่อนในกรณีที่มีการติดสัญญาณไฟแดง (บริษัทซีบีอาร์อี, 2559)

โครงการรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 29 พฤษภาคม 2553 ให้บริการบนถนนนราธิวาสราชนครินทร์ และถนนพระราม 3 เริ่มต้นที่สถานีสาทร สิ้นสุดสถานีราชพฤกษ์ รวม 12 สถานี ระยะทาง 16 กิโลเมตร มีรถให้บริการจำนวน 25 คัน ให้บริการตั้งแต่เวลา 06:00 - 24:00 น. (บริษัทกรุงเทพธนาคม, 2559)

5. ทางด่วน

กรุงเทพมหานครมีระบบทางด่วนครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่โดยมีการเชื่อมต่อกันชั้นที่ 1 และ 2 การใช้ทางด่วนผู้ใช้จะต้องเสียค่าบริการตามอัตราที่กำหนดในแต่ละพื้นที่

(1) ทางพิเศษศรีรัช (ทางด่วนชั้นที่ 2) ภายใต้สัญญาโครงการระบบทางด่วนชั้นที่ 2 กับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (“กทพ.”) โดยมีระยะเวลาสัมปทาน 30 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2533 และให้บริการทางพิเศษส่วนต่อขยาย โครงการระบบทางด่วนชั้นที่ 2 ส่วนดี ภายใต้สัญญาเพื่อการต่อขยายโครงการระบบทางด่วนชั้นที่ 2 (ส่วนดี) กับ กทพ. โดยมีระยะเวลา 30 ปี นับตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2540

(2) ทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด) โดยดำเนินการผ่านบริษัทย่อย คือ บริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด (“NECL”) ภายใต้สัญญาโครงการทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด กับ กทพ. ระยะเวลา 30 ปี นับตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน 2539

(3) ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ภายใต้สัญญาสัมปทานการลงทุนออกแบบก่อสร้าง บริหารจัดการ ให้บริการและบำรุงรักษาโครงการทางพิเศษสายศรีรัช-

วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร กับ กทพ. โดยมีระยะเวลาสัมปทาน 30 ปี นับตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2555 (บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด, 2559)

6. รถตุ๊กตุ๊ก

รถตุ๊กตุ๊กหรือรถแท็กซี่สามล้อสามารถพบได้ทั่วไป ผู้โดยสารต้องบอกสถานที่ที่จะไปและทำการตกลงราคาก่อนใช้บริการ

7. รถโดยสารประจำทาง

กรุงเทพมหานครมีระบบรถประจำทางที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการให้บริการทั้งจากรถโดยสารสาธารณะและรถโดยสารจากบริษัทเอกชนที่ร่วมให้บริการ รถประจำทางที่ให้บริการมีทั้งแบบปรับอากาศและไม่ปรับอากาศโดยคุณภาพของรถประจำทางจะแตกต่างกันออกไป ฉะนั้นการเลือกใช้รถปรับอากาศสีส้มแบบยูโรจะเป็นตัวเลือกที่สะดวกและปลอดภัย ค่ารถโดยสารแต่ละเที่ยวจะถูกเรียกเก็บโดยพนักงานเก็บค่าโดยสารบนรถประจำทางนั้นๆ การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางมักไม่เป็นที่นิยมของชาวต่างชาติเนื่องจากอุปสรรคทางด้านภาษา อย่างไรก็ตามรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเส้นทางที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวมักมีป้ายบอกจุดหมายปลายทางรวมถึงจุดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวรายทางเป็นภาษาอังกฤษ

8. เรือโดยสาร

1) เรือโดยสารคลองแสนแสบ

เรือโดยสารให้บริการทุกวัน 5:30 - 20:30 น. (วันหยุดสุดสัปดาห์ 19:00 น.)

เรือโดยสารคลองแสนแสบเป็นการเดินทางที่มีประโยชน์อย่างมากในกรณีเดินทางไปหรือมาจากสยามจะมีผู้โดยสารหนาแน่นในช่วงโมงเร่งด่วน

เรือโดยสารมีทั้งหมด 2 สายตลอดคลองแสนแสบ โดยผู้โดยสารจะต้องเปลี่ยนสายที่ทำประตูน้ำ รถโดยสารประจำทางที่เชื่อมต่อท่าเรือต่าง ๆ ได้

2) เรือด่วนเจ้าพระยาจอดรับส่งผู้โดยสารทั้ง 2 ฝั่งของแม่น้ำเจ้าพระยาท่าเรือกลางอยู่ที่สะพานตากสินซึ่งสามารถเปลี่ยนเส้นทางไปใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส และสามารถเชื่อมต่อรถโดยสารประจำทางได้ (บริษัทขนส่งกรุงเทพ, 2559)

9. แท็กซี่ เป็นคำย่อมาจาก แท็กซี่ แท็กซี่ (Taxicab) ผู้ใช้คำนี้คนแรกคือนายแฮร์รี่ เอ็น อัลเลน นักธุรกิจชาวนิวยอร์กที่นำเข้ารถแท็กซี่มาจากฝรั่งเศส โดยย่อมาจากคำว่า แท็กซี่มิเตอร์ แท็กซี่ (Taximeter cab) อีกที ส่วน cab มาจากคำว่า cabriolet ซึ่งเป็นรถม้าลากจูงประเภทหนึ่ง ขณะเดียวกัน คำว่า taxi เป็นรากศัพท์ภาษาละตินในยุคกลางมาจากคำว่า taxa ซึ่งหมายถึง ภาษีหรือการคิดเงิน ขณะที่คำว่า meter มาจากรากศัพท์ภาษากรีกว่า metron แปลว่า วัดระยะทาง ก่อนกำเนิดแท็กซี่ มีรถม้ารับจ้างบริการรับส่งผู้โดยสารทั้งในปารีสและลอนดอน ตั้งแต่ต้นสมัยศตวรรษที่ 17 เป็นต้นมา โดยมีราชสำนักของทั้ง 2 นครเป็นผู้ออกระเบียบควบคุมจำนวนรถ ศตวรรษ

ที่

19

มีการปรับปรุงให้รถม้ามีขนาดใหญ่ขึ้นและปรับปรุงด้านความเร็วและความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารมากขึ้น แต่ยังใช้ม้าลากรถอยู่ โดยเรียกว่า รถแฮนซัม แค็บ (Hansom cabs) แม้ว่าทศวรรษที่ 1890 ยานพาหนะที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเริ่มแพร่หลายทั้งใน ปารีส ลอนดอนและนิวยอร์ก โดยเฉพาะที่ ลอนดอนจะเรียกรถรับจ้างดังกล่าวว่า ฮัมมิงเบิร์ด จากเสียงของรถก็ตาม แต่ผู้ริเริ่มแท็กซี่จริงๆแล้ว กลับเป็นชาวเยอรมัน ชื่อ วิลเฮล์ม บรุห์น (Wilhelm Bruhn) ซึ่งเป็นเจ้าตำรับของการคิดค่าโดยสารแบบแท็กซี่มิเตอร์ด้วย

ส่วนผู้ผลิตแท็กซี่มิเตอร์สมัยใหม่คือ ก๊อตโลบ เดมเลอร์ ในปี 1897 เรียกชื่อว่า เดมเลอร์ วิคตอเรีย จากนั้นเริ่มมีบริษัทผลิตแท็กซี่อย่างจริงจังที่เมืองสตูดการ์ต เจ้าของคือนายฟรีดิช ไกรเนอร์ ปี 1899 เริ่มมีรถแท็กซี่ที่ใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิงในกรุงปารีส 4 ปีต่อมาที่กรุงลอนดอน และอีก 4 ปีที่นครนิวยอร์ก

สำหรับที่นิวยอร์กเป็นการนำเข้ามาจากฝรั่งเศสโดยนักธุรกิจ ชื่อนายแฮร์รี เอ็น อัลเลน ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มเรียก คำว่า "แท็กซี่" เป็นคนแรกนั่นเอง ทั้งยังเป็นคนที่พ่นสีรถแท็กซี่เป็นสีเหลืองเป็นคนแรก หลังจากที่ได้เรียนรู้ว่าสีเหลืองเป็นสีที่มองเห็นได้ชัดเจนที่สุดในระยะไกล ซึ่งต่อมาได้กลายเป็นสีรถแท็กซี่ที่แพร่หลายในอเมริกา

ต้นศตวรรษที่ 20 แท็กซี่แพร่หลายอย่างรวดเร็วไปทั่วโลก กระทั่งมีการพัฒนาดีวีทูลูสื่อสารภายในรถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความเร็วในการบริการผู้โดยสารดังเช่นในปัจจุบัน

แท็กซี่ในประเทศไทย

เทพชู ทับทอง เคยเล่าไว้ว่า ผู้ริเริ่มกิจการแท็กซี่ครั้งแรกคือ พระยาเทพหัสดิน ณ อยุธยา (ผาด) เมื่อประมาณ พ.ศ.2467-2468 ชาวพระนครสมัยนั้นเรียกว่า "รถไมล์" โดยนำรถยนต์ฮออสตินขนาดเล็กติดป้ายว่า "รับจ้าง" ไว้ด้านหน้าและด้านหลังของตัวรถออกวิ่งรับจ้าง โซเฟอร์รถไมล์สมัยนั้นส่วนใหญ่เป็นทหารอาสาหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ค่าโดยสารคิดเป็นไมล์ (1 ไมล์ ประมาณ 1.67 กิโลเมตร) ประมาณไมล์ละ 15 สตางค์

ปี พ.ศ.2469 ประสบปัญหาขาดทุนจึงต้องล้มเลิกกิจการ สันนิษฐานมาจากค่าบริการที่สูงเกินไป ประกอบกับชาวบ้านไม่คุ้นเคยไม่กล้านั่ง และเมืองกรุงยุคนั้นมีรถรับจ้างอื่นๆ ที่ราคาถูกกว่ามากบริการอยู่แล้ว เช่น รถเจ๊ก รถลาก เป็นต้น กระทั่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประมาณปี พ.ศ. 2490 มีผู้นำรถยนต์นั่งมาให้บริการในลักษณะรถแท็กซี่อีกครั้ง ได้รับความนิยมนิยมมีการจัดตั้งเป็นบริษัทเดินรถแท็กซี่ในเวลา 3-4 ปีต่อมา คิดค่าโดยสารกิโลเมตรละ 2 บาท รถที่นำมาใช้ส่วนใหญ่เป็นยี่ห้อ

เรโนลต์ คนกรุงสมัยนั้นเรียกแท็กซี่ว่า "เรโนลต์" ได้รับความนิยมมากจนแพร่หลายในต่างจังหวัด

หลังจาการถยนต์เริ่มเสื่อมสภาพแล้วก็มีการนำรถออสตินแวนสองประตูสีเทามาใช้แทน และเปลี่ยนเป็นรถดัทสันบลูเบิร์ด กระทั่งเป็นโตโยต้า มิตซูบิชิ แลนเซอร์แชมป์ ฯลฯ

สำหรับแท็กซี่เมเตอร์นั้น จริงๆ แล้วไทยเริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2501 แต่ไม่มีการบังคับ เหมือนในปัจจุบัน ต่อมา มีการยกเลิกหันมาชำระค่าโดยสารด้วยการต่อรองตามความพอใจของ โสเฟอร์และผู้โดยสารแทน แต่เมื่อสภาพการจราจรในกรุงเทพฯ เริ่มติดขัด การต่อรองจึงไม่เอื้ออำนวย เพราะยังทำให้จราจรติดขัดเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วน กรมการขนส่งทางบกในฐานะผู้ควบคุม ระบบบริการขนส่งสาธารณะ จึงเปลี่ยนมาใช้ระบบมิเตอร์ที่มีการกำหนดอัตราค่าโดยสารที่มีความ เหมาะสมและยุติธรรม โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

แท็กซี่ในประเทศไทย ปัจจุบัน มีอายุการวิ่งบนท้องถนน 9 ปี แต่รถรุ่นก่อนๆ สามารถวิ่ง ได้ 12 ปี แล้ว เพิ่งลดเพดานเหลือ 9 ปีเมื่อไม่นานมานี้ แต่ยกเว้นแท็กซี่สีเหลือง-ดำ ซึ่งเป็นแท็กซี่รุ่น เก่าประมาณ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งสามารถวิ่งเป็นแท็กซี่บนท้องถนนได้ต่อไปเรื่อย ๆ เนื่องจากไม่มีการจำกัด อายุการใช้งานเป็นแท็กซี่แต่อย่างใด (น้ำชาติ ประชาชื่น, 2550)

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ในประเทศไทย (กรมการขนส่งทางบก, 2559) การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การขอความเห็นชอบการจดทะเบียน

1.1 กรณีบุคคลธรรมดา (เขียว-เหลือง)

ผู้ยื่นคำขอต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ และต้องไม่มีชื่อเป็นผู้ถือ กรรมสิทธิ์และสิทธิครอบครองในทะเบียนรถยนต์รับจ้าง และจดทะเบียนได้คนละ 1 คัน โดยยื่น หลักฐานดังนี้

- 1) ภาพถ่ายบัตรประชาชน หรือภาพถ่ายบัตรอื่นซึ่งใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) ใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ ที่ยังไม่สิ้นอายุ พร้อมภาพถ่าย

1.2 กรณีนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชน จำกัด สหกรณ์และองค์กรของรัฐ โดยยื่นคำขอพร้อมหลักฐานดังนี้

- 1) รายชื่อผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน พร้อมด้วยภาพถ่ายบัตรประชาชน ของผู้เป็นหุ้นส่วน ทุกคน (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญ)
- 2) หนังสือรับรองนิติบุคคลออกไว้ไม่เกิน 1 ปี พร้อมด้วยภาพถ่ายบัตรประจำตัว ประชาชนของผู้มีอำนาจ (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด, บริษัท มหาชน จำกัด)
- 3) ภาพถ่ายหนังสือบริคณห์สนธิข้อบังคับฉบับตีพิมพ์ (บริษัทจำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด)

- 4) ภาพถ่ายใบสำคัญรับจดทะเบียนและรายชื่อสมาชิกของสหกรณ์ฉบับที่นายทะเบียนสหกรณ์รับรองไว้ไม่เกิน 1 ปีพร้อมด้วยภาพถ่ายข้อบังคับสหกรณ์ (กรณีสหกรณ์)
- 5) ตัวอย่างรอยประทับตราของผู้ยื่นคำขอ 2 ตรา (ถ้ามี)
- 6) รูปถ่ายสำนักงานขนาด 7.60x12.70 ซม. จำนวน 2 รูป
- 7) หลักฐานแสดงรายละเอียดจำนวนรถที่ประสงค์ใช้ประกอบการเครือข่ายสื่อสารและสถานที่เก็บรักษา รถไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนรถที่ขอลงทะเบียน โดยคิดพื้นที่ 15 ตารางเมตร ต่อรถ 1 คัน

1.3 กรณีนายทะเบียนเห็นชอบการจดทะเบียนแล้ว ผู้ยื่นคำขอทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยหลักฐาน **(หนังสืออนุญาตให้นำรถไปจดทะเบียน)** ตามที่ได้พิจารณาเห็นชอบแล้ว นำรถมาตรวจสอบสภาพ และขอจดทะเบียนรถภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากไม่นำรถมาจดทะเบียนหรือจดทะเบียนหรือจดทะเบียนไม่ครบตามจำนวนที่ขอ ให้ถือว่าไม่ประสงค์จะขอจดทะเบียนรถอีกต่อไป และได้รับความเห็นชอบตามจำนวนรถที่ได้จดทะเบียนแล้วเท่านั้น

2. การนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

- 1) รถที่นำมาจดทะเบียนต้องเป็นรถใหม่ หรือเป็นรถที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรกและใช้งานมาแล้วเป็นระยะทางไม่เกิน 20,000 กม.
- 2) ลักษณะรถ รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน รถเก๋งสามตอน รถเก๋งสามตอนแวน รถยนต์นั่งสองตอน รถยนต์นั่งสองตอนแวน รถยนต์นั่งสามตอน รถยนต์นั่งสามตอนแวน
- 3) เครื่องยนต์ต้องมีความจุของกระบอกสูบรวมกันไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี
- 4) ห้ามติดเซ็นทรัลล็อก และฟิล์มกรองแสง
- 5) สีรถ
 - 5.1 รถยนต์รับจ้างของบุคคลธรรมดา ให้ใช้สีเขียวและสีเหลืองเป็นสีของตัวรถ
 - 5.2 รถยนต์รับจ้างของนิติบุคคล ให้ใช้สีเหลืองเป็นสีของตัวรถ และสีน้ำเงินเป็นสีของข้อความ และเครื่องหมายต่าง ๆ
- 6) รถยนต์รับจ้างให้มีอายุการใช้งานได้ไม่เกิน 9 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก
- 7) ต้องมีและใช้มาตรฐานค่าโดยสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ
- 8) ต้องมีและใช้เครื่องสื่อสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเครื่องสื่อสารประเภทอื่นที่กรมการขนส่งทางบกให้ความเห็นชอบ

9) ต้องมีและใช้ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (NGV) เป็นเชื้อเพลิงหรือใช้ร่วมกับน้ำมันเชื้อเพลิง

10) ต้องมีเครื่องหมายเป็นอักษรโรมัน "TAXI-METER" ขนาดสูงไม่น้อยกว่า 7 ซม. เส้นหน้าของตัวอักษร 1.2 ซม. ภายในกรอบขนาดไม่น้อยกว่า 60x15 ซม. ติดตั้งไว้ในแนวอนบนหลังการถและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสง ให้เห็นเครื่องหมายได้ชัดเจนในเวลากลางวัน

11) ต้องมีเครื่องหมายอักษร "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

12) ต้องแสดงเครื่องหมาย "งดรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 ซม. เส้นกรอบหนา 0.5 ซม. ตัวอักษรคำว่า "งดรับจ้าง" ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 ซม. เส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.6 ซม.

13) ต้องจัดให้มีกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

14) ต้องมีเครื่องหมายเป็นหมายเลขทะเบียน พื้นสีเหลือง ตัวอักษรสีดำ ทำด้วยโลหะติดไว้ที่แนวกึ่งกลางประตูรถตอนหลังด้านในใต้ขอบกระจกทั้งสองข้าง

15) ต้องมีเครื่องหมายเป็นข้อความ "แท็กซี่บุคคล" หรือ "ชื่อนิติบุคคล" หมายเลขทะเบียนรถ และข้อความ "โรงเรียนแท็กซี่โทร.1584" ไว้ที่ประตูตอนหน้าด้านนอกทั้งสองข้าง โดยต้องใช้สีที่ติดกับสีของตัวรถให้เห็นได้ชัดเจน

16) จัดให้มีประกันภัย 2 อย่าง คือ ประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ และประกันภัยอย่างน้อยชั้น 3 คุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถรับจ้างแต่ละคัน

อัตราค่าโดยสาร

ระยะทาง	1	กิโลเมตรแรก		35.00	บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	2	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	10	กิโลเมตรละ	5.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	12	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	20	กิโลเมตรละ	6.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	20	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	40	กิโลเมตรละ	7.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	40	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	60	กิโลเมตรละ	8.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	60	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	80	กิโลเมตรละ	9.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	80	ขึ้นไป		กิโลเมตรละ	10.50 บาท

กรณีรถไม่สามารถเคลื่อนที่หรือเดินรถต่อไปได้เกินกว่า 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมงอัตรานาทีละ 2.00 บาท

เซอร์วิสชาร์จ

- 1) กรณีเรียกใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 20 บาท/เที่ยว
- 2) กรณีเรียกจากท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ จุดที่การทำอากาศยานกำหนดไว้ 50 บาท/เที่ยว

หมายเหตุ : ค่าโดยสารดังกล่าวไม่รวมค่าทางด่วน ซึ่งผู้โดยสารต้องจ่ายเอง

ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร

การใช้อัตราค่าโดยสารตามที่กำหนด ให้ใช้ในเขตพื้นที่ตามแนวถนนที่เชื่อมโยงระหว่างจุดสิ้นสุด ที่กำหนด และให้ครอบคลุมถึงถนนสายย่อย ตรอก หรือซอยที่เชื่อมต่อออกไปจากแนวเขต และจุดสิ้นสุด ดังกล่าวในรัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร

1. ทิศเหนือ

- (ก) ถ.พหลโยธิน สิ้นสุดที่ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ค สาขารังสิต
- (ข) ถ.รังสิต - ปทุมธานี สิ้นสุดที่ สะพานข้ามทางรถไฟ
- (ค) ถ.รังสิต - นครนายก สิ้นสุดที่ คลองสาม
- (ง) ถ.ติวานนท์ สิ้นสุดที่ ทางแยกสวนสมเด็จพระเจ้า

2. ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

- (ก) ถ.ลำลูกกา สิ้นสุดที่ คลอง 4
- (ข) ถ.สายไหม สิ้นสุดที่ ทางแยกถนน กม.11
- (ค) ถ.หทัยราษฎร์ สิ้นสุดที่ทางแยกถนนวัดคูบอน
- (ง) ถ.นิมิตรใหม่ สิ้นสุดที่ วัดบัวแก้ว

3. ทิศตะวันออก

- (ก) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ถ.เสียบวาริ
- (ข) ถ.บุรีภิรมย์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนสังฆสันติสุข ตัดกับถนนอยู่วิทยา
- (ค) ถ.สุวินทวงศ์ สิ้นสุดที่ ทางแยกสุวินทวงศ์ ตัดถนนเชื่อมสัมพันธ์และถนนฉลองกรุง
- (ง) ถ.หลวงแพ่ง สิ้นสุดที่ ซอยหลวงแพ่ง 1 (ซอยวัดพลมานีย์)
- (จ) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานครกับ จังหวัดสมุทรปราการ (ถ.วัดกิ่ง

แก้ว)

- (ฉ) ถ.กรุงเทพ - ชลบุรี สิ้นสุดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายใหม่)

4. ทิศตะวันออกเฉียงใต้

- (ก) ถ.บางนา - ตราด สิ้นสุดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (ข) ทางด่วนบูรพาวิถี สิ้นสุดที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (ค) ถนนศรีนครินทร์ สิ้นสุดที่ทางแยกถนนเทพารักษ์

5. ทิศใต้

(ก) ถ.สุขุมวิท สิ้นสุดที่ตลาดสดปู่เจ้าสมิงพราย และตามแนวถนนปู่เจ้าสมิงพราย ถึงท่าเรือแม่น้ำเจ้าพระยา

(ข) ถ.สุขสวัสดิ์ สิ้นสุดที่ โรงเรียนราชประชาสมาสัย

(ค) ถ.ประชาอุทิศ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนครุใน

(ง) ถ.บางขุนเทียน สิ้นสุดที่ ทางแยกวัดหัวกระบือ

(จ) ถ.ธนบุรี - ปากท่อ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนวงแหวนรอบนอก

6. ทิศตะวันออกเฉียงใต้

(ก) ถ.เอกชัย สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนบางบอน 3

(ข) ถ.เพชรเกษม สิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานคร กับจังหวัดนครปฐม

(ค) ถ.เลียบคลองทวีวัฒนา สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง

7. ทิศตะวันตก

(ก) ถ.ปิ่นเกล้า - นครชัยศรี สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนพุทธมณฑลสายสอง

(ข) ถ.รัตนธิเบศร์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนรัตนธิเบศร์บรรจบวงแหวนรอบนอก

กรณีการจ้างนอกขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารจะตกลงราคา หรือเก็บตามมิเตอร์ก็ได้

เครื่องแต่งกายผู้ขับขี่รถแท็กซี่

ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถ ต้องแต่งกายให้สะอาดสุภาพเรียบร้อย และรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย ดังนี้

1. เสื้อเชิ้ตคอพับ แขนยาว หรือแขนสั้น ไม่มีลวดลาย การสวมเสื้อให้สอดชายล่างของเสื้อ ให้อยู่ภายในกางเกง

2. กางเกงขาวาวสีเดียวกับเสื้อ และไม่มีลวดลาย โดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อก็ได้

3. รองเท้าหุ้มส้น หรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)

4. หมวก ถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาล สีเดียวกับเสื้อ

5. ที่อกเสื้อด้านซ้าย ให้ติดชื่อและชื่อสกุล ของผู้ขับขี่เป็นอักษรไทย ขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตร ตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์อ่านได้ง่าย โดยเย็บติดหรือปักไว้ สีของตัวอักษรต้องให้ ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัด และต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอด มิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน

สถานการณ์แท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีประมาณแปดหมื่นคัน ซึ่งน้อยกว่าข้อมูลการจดทะเบียนแท็กซี่ ที่ระบุไว้ เมื่อมกราคม 2555 ว่า แท็กซี่ ซึ่งขึ้นทะเบียนจริงมีอยู่ 99,375 คัน โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และ แท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คัน อย่างไรก็ตาม หากเทียบกับมหานครใหญ่ๆ ในโลกแล้ว กรุงเทพฯ ถือว่ามีแท็กซี่ในปริมาณที่มากอยู่

พอสสมควร กล่าวคือในมหานครลอนดอน มีแท็กซี่อยู่เพียงประมาณ 22,600 คัน คิด เป็น 31 เปอร์เซนต์ของปริมาณแท็กซี่ที่วิ่งกันอยู่ทั่วประเทศ ในขณะที่มหานครนิวยอร์กมีแท็กซี่ทั้งหมด 13,237 คัน และเพื่อนบ้านสิงคโปร์ของเรามีแท็กซี่วิ่งอยู่เพียง 26,073 คันเท่านั้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วริทธิ์ พิพิธจนการณ (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และศึกษาพฤติกรรมทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ในส่วนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ (เยนต่อบาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและอัตราส่วนเปรียบเทียบของดัชนีราคาผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นกับดัชนีราคาผู้บริโภคของประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย สำหรับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศที่แท้จริงของประเทศญี่ปุ่นไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในส่วนของค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ต่ออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ (เยนต่อบาท) พบว่า มีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ 0.341 และค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยต่ออัตราส่วนเปรียบเทียบของดัชนีราคาผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นกับดัชนีราคาผู้บริโภคของประเทศไทย มีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ -0.692 และในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพแต่งงาน มีรายได้ต่อ เดือน 300,000-400,000 เยน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและได้เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย 2 ครั้งแล้ว

มริษา ไกรงู (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง โดยการวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางสายกรุงเทพฯ - เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กรณีศึกษา :

สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความ สะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร

อาคม บุญชู (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในการเลือกใช้ ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจใน การเลือกใช้ระบบขนส่งสาธารณะเมืองพัทยา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ ขนส่งสาธารณะเมืองพัทยาสำหรับการ ท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายความ แปรปรวนของความพึงพอใจ ในการเลือกใช้ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองพัทยาอย่าง มีนัยสำคัญ 5 ตัวแปร คือ เวลาที่ใช้ในการรอใช้ระบบขนส่งสาธารณะ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายใน การเดินทาง ความสะดวกสบาย ความทันสมัย ผลจากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า สภาพของ ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองพัทยามีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในการเลือกใช้ระบบขนส่งสาธารณะในเมือง พัทยาของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ซึ่งผู้เดินทางส่วนใหญ่ เห็นว่าถ้ามีการปรับปรุงสภาพของระบบขนส่ง สาธารณะ ให้มีสภาพดีขึ้น ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการเลือกใช้ ระบบขนส่งสาธารณะในเมือง พัทยาเพิ่มขึ้น ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ระบบขนส่งสาธารณะพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย และความทันสมัย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ เลือกระบบขนส่ง สาธารณะของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยน มาใช้ระบบขนส่ง สาธารณะที่สมมติขึ้น ถ้ามีการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว ตามความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่าง แต่กลุ่มตัวอย่าง ไม่ได้ให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพราะ ถ้าหากมีการพัฒนา ความสะดวกสบายและความทันสมัย ให้มีคุณภาพดีขึ้นก็จะทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะใช้ บริการ ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองพัทยายิ่งขึ้น

อลิศรา เสมชูโชติ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้บริการรถแท็กซี่ในเขต กรุงเทพมหานครศึกษาทัศนคติ สาเหตุ และเหตุจูงใจที่ประชาชนเลือกใช้บริการรถแท็กซี่โดยวิธีการ เรียกผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร และโดยวิธีโบกเรียกตลอดจนประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ใน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่ง มีจำนวนการใช้บริการมากกว่าเพศชายถึง 4.5 เท่า โดยผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุเป็น กลุ่ม พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และไม่มียานพาหนะในครอบครอง ผู้ใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุจะใช้บริการที่ความถี่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของ

ผู้ใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุ ร่วมกับวันและเวลาที่ใช้บริการแล้วจะพบว่า มักเรียกใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า 06.00 – 09.00 น. เพราะความสะดวกสบาย รวดเร็ว โดยผู้ใช้บริการเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการส่วนเพิ่ม 20 บาท ค่าโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อศูนย์วิทยุ และเต็มใจที่จะรอใช้บริการนานประมาณ 15 นาที ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ โดยวิธีโบกเรียกมีลักษณะของผู้ใช้บริการเหมือนกับ ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ กล่าวคือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19 – 25 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และไม่มียานพาหนะในครอบครอง ผู้ใช้บริการโดยวิธีโบกเรียกใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. โดยจะเรียกใช้บริการจากบริเวณโรงเรียนเพื่อเดินทางกลับบ้าน ซึ่งเป็นที่ชุมชนสะดวกแก่การโบกเรียกรถแท็กซี่ ส่วนทัศนคติ สาเหตุ และแรงจูงใจ ที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ โดยการโบกเรียกมากกว่าการเรียกใช้บริการโดยวิธีเรียกผ่านศูนย์วิทยุ แต่ก็ยังคงมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่ยังคงเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุ เพราะผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เข้าถึงระบบได้ยาก เนื่องจากบ้านพักอาศัยอยู่ไกลจากถนนใหญ่มาก ไม่สะดวกที่จะเดินทางมารอโบกเรียกรถแท็กซี่ และยังคงคำนึงถึงความปลอดภัยขณะเดินทางมารอ ขณะยืนรอเรียกรถแท็กซี่ อีกทั้งผู้ใช้บริการต้องการความมั่นคงแน่นอนที่จะได้เดินทาง จึงเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์บริการวิทยุผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการรถแท็กซี่ เนื่องจากต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็วสามารถเดินทางจากจุดเริ่มต้น ถึงจุดปลายทางได้เพียงต่อเดียว และสามารถเลี่ยงปัญหาที่จอดรถและเดินทางได้แม้ไม่รู้จักเส้นทาง ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์การใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ ทั้งวิธีเรียกผ่านศูนย์วิทยุ และวิธีการโบกเรียก มีความพึงพอใจต่อการโบกเรียกรถแท็กซี่ในแง่ของความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และเวลาที่ใช้ในการรอรถ มากกว่าการใช้บริการเรียกผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ หากพิจารณาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการเรียกผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในแง่ของความปลอดภัย โดยมีความโน้มเอียงไปในทางที่จะใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เนื่องจากความปลอดภัย ในแง่ของความสบายก็เช่นเดียวกัน มีความโน้มเอียงที่จะใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ มากกว่า

กรณีการ กิริติโกศล (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการ รวมถึงการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์เกี่ยวกับ วันที่ใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ระดับการให้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคาอยู่ในเกณฑ์ดีและทัศนคติในด้านบุคลากร และด้านการ

ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ปานกลางพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ จะใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มากกว่าวันทำงาน จันทร์ – ศุกร์ และใช้ บริการในเวลาเย็น โดยจะมีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 1 – 2 คน ระดับการให้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย 3 – 5 ครั้ง และระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยครั้งละ 61.00 – 100.00 บาท ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์เกี่ยวกับระดับการให้บริการ ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ระดับการให้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ การศึกษา และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถ แท็กซี่มิเตอร์เกี่ยวกับระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้ง แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ สถานภาพ สมรส และ อาชีพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ไม่ แตกต่างกันทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม เกี่ยวกับระดับการให้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับระดับค่า โดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ ทัศนคติด้านราคา ที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับระดับการให้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย และไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมเกี่ยวกับระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ ทัศนคติด้านบุคลากร ที่มีต่อการ ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับระดับการให้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ ทัศนคติด้านการ ให้บริการ ที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับระดับการ ใช้บริการต่อเดือน แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ

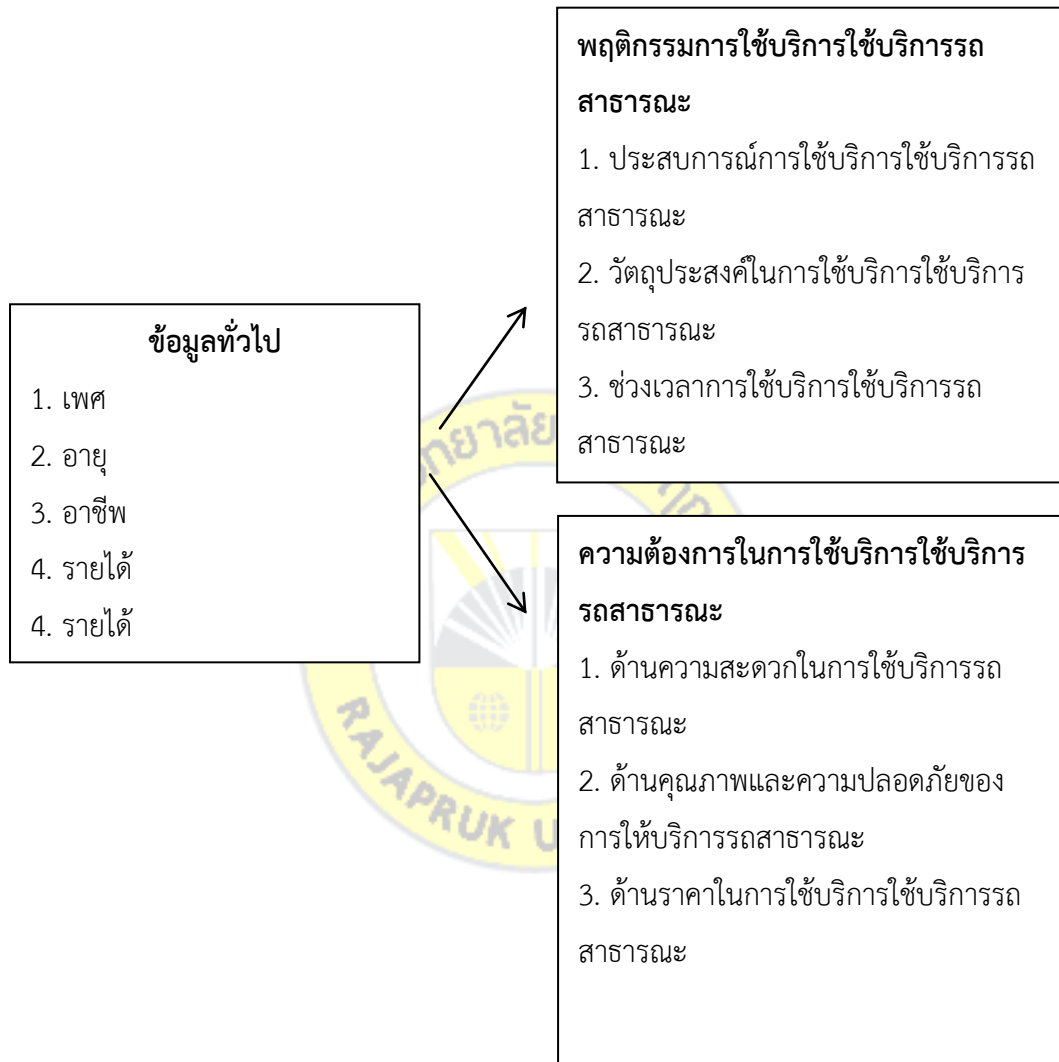
เกศินี ศรีฟ้า (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ รถแท็กซี่ของกลุ่มผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพฯ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ใช้บริการ รถโดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพฯ และศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้ให้บริการแท็กซี่ใน เขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้รถแท็กซี่ ใช้รถแท็กซี่ยี่ห้อ Toyota มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.50 ระยะเวลาที่เลือกใช้รถแท็กซี่ อยู่ในช่วงเวลา 17.00-22.00 น.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50 สถานที่ที่เรียกใช้บริการแท็กซี่ ส่วนใหญ่จะเรียกใช้บริเวณป้ายรถเมล์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.40 ส่วนใหญ่ใช้บริการแท็กซี่สัปดาห์ละ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.00 อัตราค่า โดยสารประมาณ 100 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.50 ลักษณะของแท็กซี่ที่ต้องการ คือ พุดจา สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.10 เหตุผลในการเรียกใช้บริการแท็กซี่ คือ เวลาที่เร่งรีบ คิดเป็นร้อยละ 33.20 การเลือกส่วนประกอบที่อยู่ภายในรถแท็กซี่เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ คือ ลักษณะ ของคนขับรถ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.80 และในส่วนบริการที่ต้องการต้องการให้บริการมากขึ้น

คือ ต้องการหนังสือพิมพ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ พบว่าปัจจัยในเรื่องความเก่า-ใหม่ของรถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.08 รองลงมาคือเวลาที่เร่งรีบไปสถานที่ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามด้วย ค่าบริการจิปัลด่วนผู้โดยสาร ความชัดเจนของป้ายทะเบียนภายนอก รถ ป้ายทะเบียนภายในรถ ตามลำดับ ด้านราคาพบว่า การปรับค่าโดยสารเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อปัจจัยการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านคนขับรถแท็กซี่พบว่า การขึ้นทะเบียนของคนขับรถ ส่งผลต่อปัจจัยการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 ด้านข่าว ข่าวการจิปัลด่วนส่งผลต่อ ส่งผลต่อปัจจัยการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90

เปรมวดี ณ นครพนม (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง กรณีศึกษาบริเวณพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ซึ่งพบบริเวณ พื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ 5 แห่ง คือ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ถนนข้าวสาร บางลำพู และป้อมพระสุเมรุ เท่านั้น และศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองในภาพรวม และวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวตามภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม รูปแบบการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองอย่างแท้จริง มากกว่ามากกับแพคเกจทัวร์ นักเรียนนักศึกษานิยมมาท่องเที่ยวด้วยตนเองมากที่สุด เพศชายเดินทางมาคนเดียว เพศหญิงมักมากับเพื่อน ในการเดินทางเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ นิยมเดินทางด้วยรถแท็กซี่ รถโดยสารประจำทางและรถตุ๊กๆตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะจองมาท่องเที่ยวประเทศไทยที่เดียว โดยเน้นท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร นิยมไปเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ที่มีความเกี่ยวเนื่องทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมมากที่สุด ระยะเวลาพักและค่าใช้จ่าย นักท่องเที่ยวมีวันพักเฉลี่ย 11.3 วัน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 27,020.20 บาท ส่วนใหญ่จ่ายเป็นค่าที่พักมากที่สุด รองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อป๊ิงและพาหนะการเดินทาง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น สามารถกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) แบบเชิงสำรวจ (Survey research) มีการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มิถุนายน 2559 ถึง ธันวาคม 2559 จำนวน 910,105 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงหาขนาดตัวอย่างจากการคำนวณด้วยวิธีการของ Taro Yamane โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เนื่องจากว่าทราบขนาดของประชากรเป็นที่แน่นอน จึงสามารถมาคำนวณหาขนาดของตัวอย่างได้ดังสูตรต่อไปนี้ (Yamane Taro, 1973; 727)

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

โดย n = ขนาดของตัวอย่างที่ต้องการประมาณ

N = ขนาดของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

e = ขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ 5%

(กำหนดให้ e = 0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{910,105}{1 + (910,105 \times 0.05^2)} \\ &= 399.82 \text{ ตัวอย่าง}\end{aligned}$$

การคำนวณเพื่อทำการหากลุ่มตัวอย่างการศึกษาด้วยวิธีของ Taro Yamane โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Samplings) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ในกรุงเทพมหานคร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ลักษณะคำถามการวิจัยเป็นแบบ Check-List

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ scale ชนิด 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ต้องการมาก

ระดับ 3 หมายถึง ต้องการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ต้องการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาพิสัยของอันตรภาคชั้นจากสูตร

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้น การกำหนดการใช้ความหมายของแต่ละอันตรภาคชั้นของการระดับความต้องการการใช้บริการโดยสาธารณชนในด้านต่าง ๆ มีลำดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

3.3.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยแล้วจึงร่างเป็นแบบสอบถามขึ้น
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ที่ปรึกษาวิจัย ตรวจสอบรายละเอียด และให้คำแนะนำเพื่อเป็นแนวในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์
- 4) นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

- 1) การทดสอบความตรง (Test of Validity) ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (The Index of Item Objective Congruence : IOC) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (Subject Matter Specialists) หรือผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบคำถาม โดยแสดงความคิดเห็นเป็นรายชื่อ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.78
- 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแต่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลมาหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability of The Best) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา Cronbach's Alpha โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.79

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 400 ชุด ในเวลาตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2559 ถึง ธันวาคม 2559 โดยจำแนกการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 รูปแบบคือ เก็บแบบสอบถามด้วยการลงพื้นที่จริง และ เก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ ซึ่งการเก็บแบบสอบถามด้วยการลงพื้นที่จริง จะดำเนินการเก็บแบบสอบถามใน 4 พื้นที่ ได้แก่ สีสม สุขุมวิท สยาม พร้อมพงษ์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและรายได้ โดยการใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยใช้สถิติร้อยละ และการแจกแจงความถี่
3. การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยใช้สถิติที่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ใช้สถิติ การทดสอบค่าที (t-test) กรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีตัวแปรต้นมีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความต้องการในใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยออกเป็น 5 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาค่า (F-distribution)
SS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean Square)
Df	หมายถึง	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	232	58.0
หญิง	168	42.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	52	13.0
20 - 29 ปี	66	16.5
30 - 39 ปี	135	33.8
40 - 49 ปี	81	20.3
50 ปีขึ้นไป	66	16.5
อาชีพ		
นักเรียน นักศึกษา	77	19.3
ข้าราชการ	7	1.8
พนักงานเอกชน	188	47.0
แม่บ้าน	14	3.5
นักธุรกิจ	114	28.5
รายได้		
ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท)	29	7.2
100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท)	69	17.3
150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท)	231	57.8
250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป)	71	17.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็น นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านใช้บริการรถสาธารณะประเภทใดมากที่สุด		
รถโดยสารประจำทาง	74	18.5
รถตู้โดยสาร	8	2.0
รถแท็กซี่	88	22.0
BTS/MRT/ARL	230	57.5
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะใน		
การเดินทางตรงกับข้อใดมากที่สุด		
ไปติดต่อธุรกิจ	133	33.3
ไปทำธุระส่วนตัว	18	4.5
ไปเที่ยว	187	46.8

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสาร สาธารณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดินทางไปกลับที่พัก	62	15.51
ช่วงเวลาที่ท่านมักใช้บริการรถสาธารณะมากที่สุด		
6.00 – 9.30 น.	109	27.3
09.31 -15.30 น.	122	30.5
15.31-19.30 น.	81	20.3
19.31-22.30 น.	88	22.0
ความถี่ใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะ		
อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง	26	6.5
อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง	156	39.0
มากกว่า 4 ครั้งต่ออาทิตย์	218	54.5
ผู้ร่วมเดินทาง		
คนเดียว	65	16.3
เพื่อน	112	28.0
เพื่อนร่วมงาน	89	22.3
ครอบครัว	115	28.7
อื่นๆ	19	4.8

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้บริการ ท่านใช้บริการรถสาธารณะ ประเภทมากที่สุด BTS/MRT/ARL คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาเป็น รถแท็กซี่ คิดเป็นร้อยละ 22.0 และรถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้ บริการรถสาธารณะในการเดินทางคือ ไปเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาเป็น ไปติดต่อ ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และเดินทางไปกลับที่พัก คิดเป็นร้อยละ 15.51 ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยว ญี่ปุ่นใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31 -15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาเป็น เวลา 6.00 – 9.30 น. คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะ มากกว่า 4 ครั้งต่อ

อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ โดยมีผู้ร่วมเดินทาง เป็นครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาเป็น เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

การวิเคราะห์ ด้านที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{x}	SD	df	t.	Sig.
ประเภทรถสาธารณะที่ใช้บริการมากที่สุด	ชาย	3.20	1.137	398	.273	.785
	หญิง	3.17	1.151			
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถสาธารณะ	ชาย	2.48	1.069	398	.710	.478
	หญิง	2.40	1.159			
ช่วงเวลาที่พำนักใช้บริการรถสาธารณะมากที่สุด	ชาย	2.40	1.092	398	.564	.573
	หญิง	2.33	1.125			
ความถี่ใช้บริการรถสาธารณะ	ชาย	2.53	.610	398	1.752	.081
	หญิง	2.42	.623			
ผู้ร่วมเดินทาง	ชาย	2.76	1.189	398	-.380	.704
	หญิง	2.80	1.139			
จุดหมายปลายทางในการเดินทาง	ชาย	1.81	.687	398	1.60	.110
	หญิง	1.70	.697			
พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยรวม	ชาย	2.52	.296	398	1.91	.057
	หญิง	2.47	.310			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.3 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับเพศของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ได้โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. สูงกว่า.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ด้านที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบของพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับอายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประเภทรถสาธารณะที่ใช้บริการมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	32.440	4	8.110	6.566*	.023
	ภายในกลุ่ม	487.870	395	1.235		
	รวม	520.310	399			
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	51.694	4	12.924	11.679	.051
	ภายในกลุ่ม	437.096	395	1.107		
	รวม	488.790	399			
ช่วงเวลาที่ท่านมักใช้บริการรถสาธารณะมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	43.926	4	10.981	9.785*	.012
	ภายในกลุ่ม	443.314	395	1.122		
	รวม	487.240	399			

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบของพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับอายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น (ต่อ)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสาร สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความถี่ใช้บริการใช้บริการรถ สาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	2.570	4	.642	1.700	.149
	ภายในกลุ่ม	149.270	395	.378		
	รวม	151.840	399			
ผู้ร่วมเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	66.783	4	16.696	13.843*	.032
	ภายในกลุ่ม	476.414	395	1.206		
	รวม	543.198	399			
จุดหมายปลายทางในการ เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	18.177	4	4.544	10.364*	.029
	ภายในกลุ่ม	173.200	395	.438		
	รวม	191.378	399			
พฤติกรรมการใช้บริการรถ โดยสารสาธารณะโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.977	4	.244	2.700*	.050
	ภายในกลุ่ม	35.738	395	.090		
	รวม	36.715	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3.4 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวจำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .050 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ด้านที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประเภทรถสาธารณะที่ใช้บริการมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	442.154	4	110.53	558.65*	.011	
	ภายในกลุ่ม	78.156	395	.198			
	รวม	520.310	399				
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	351.253	4	87.813	252.19*	.040	
	ภายในกลุ่ม	137.537	395	.348			
	รวม	488.790	399				
ช่วงเวลาที่ท่านมักใช้บริการรถสาธารณะมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	405.955	4	101.48	493.17*	.024	
	ภายในกลุ่ม	81.285	395	.206			
	รวม	487.240	399				
ความถี่ใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	125.059	4	31.265	461.14*	.000	
	ภายในกลุ่ม	26.781	395	.068			
	รวม	151.840	399				

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยวนักช้อปปิ้ง (ต่อ)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว นักช้อปปิ้งที่ใช้บริการรถโดยสาร สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ผู้ร่วมเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	265.676	4	66.419	94.53*	.042
	ภายในกลุ่ม	277.522	395	.703		
	รวม	543.198	399			
จุดหมายปลายทางในการ เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	113.396	4	28.349	143.59*	.032
	ภายในกลุ่ม	77.982	395	.197		
	รวม	191.378	399			
	ระหว่างกลุ่ม	31.350	4	7.837	576.98*	.002
	ภายในกลุ่ม	5.365	395	.014		
	รวม	36.715	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับอาชีพของนักท่องเที่ยวนักช้อปปิ้ง ได้โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวนักช้อปปิ้งที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมท่องเที่ยวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ด้านที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำแนกตามรายได้ของ
 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประเภทรถสาธารณะที่ใช้บริการ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	389.592	3	129.864	393.414	.053
	ภายในกลุ่ม	130.718	396	.330		
	รวม	520.310	399			
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้ บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	179.970	3	59.990	76.925*	.032
	ภายในกลุ่ม	308.820	396	.780		
	รวม	488.790	399			
ช่วงเวลาที่ทำนมักใช้บริการรถ สาธารณะมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	374.063	3	124.688	436.273	.000
	ภายในกลุ่ม	113.177	396	.286		
	รวม	487.240	399			
ความถี่ใช้บริการใช้บริการรถ สาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	77.699	3	25.900	138.334	.017
	ภายในกลุ่ม	74.141	396	.187		
	รวม	151.840	399			
ผู้ร่วมเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	202.931	3	67.644	78.723	.008
	ภายในกลุ่ม	340.267	396	.859		
	รวม	543.198	399			
จุดหมายปลายทางในการ เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	99.484	3	33.161	142.905	.002
	ภายในกลุ่ม	91.893	396	.232		
	รวม	191.378	399			
	ระหว่างกลุ่ม	15.042	3	5.014	91.614	.001
	ภายในกลุ่ม	21.673	396	.055		
	รวม	36.715	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ได้โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมท่องเที่ยวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	\bar{x}	SD	ระดับ ความสำคัญ
ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ	3.71	.91	มาก
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถ สาธารณะ	4.00	.88	มาก
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ	3.90	1.05	มาก
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	3.81	.71	มาก
รวมเฉลี่ย	3.86	.76	มาก

จากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (\bar{x} 3.86, SD = 0.76) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด (\bar{x} = 4.00 SD = 0.88) รองลงมาเป็น ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ (\bar{x} = 3.90 SD = 1.05) ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ (\bar{x} = 3.81 SD = 0.71) และด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ (\bar{x} = 3.71, SD= 0.91) พิจารณารายละเอียดในแต่ละปัจจัย จะสามารถสังเกตได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน
ความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	SD	ระดับ ความ สำคัญ
ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ								
ต้องการความสะดวกใน								
การเข้าถึงและการ เรียกใช้	71	192	102	31	4	3.74	.87	มาก
	17.8	48.0	25.5	7.8	1.0			
ความสะดวกสบาย								
ภายในรถสาธารณะ มี ความคล่องตัว และไม่ เบียดเสียด	91	143	69	52	45	3.46	1.28	มาก
	22.8	35.8	17.3	13.0	11.3			
จำนวนรถสาธารณะมีใช้								
บริการอย่างเพียงพอ	99	186	24	36	513	3.59	1.32	มาก
	24.8	46.5	6.0	9.0	813.8			
มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้ง เมื่อถึงแต่ละสถานี								
	206	98	22	70	4	4.08	1.165	มาก
	51.5	24.5	5.5	17.5	1.0			
รวมเฉลี่ย						3.71	.91	มาก

จากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 1.16$) รองลงมาเป็น ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.87$) จำนวนรถสาธารณะมีใช้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 1.32$) และด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เบียดเสียด ($\bar{x} = 3.46$, $SD = 1.28$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}	SD	ระดับ ความ สำคัญ
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ								
รถสาธารณะมีความ สะอาด	142	93	132	22	11	3.83	1.06	มาก
ความปลอดภัยของระบบ ป้องกันอัคคีภัยภายในรถ สาธารณะ	75	182	123	20	-	4.17	1.15	มาก
รวมเฉลี่ย						3.71	.91	มาก

จากตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 1.15$) รองลงมาเป็น รถสาธารณะมีความสะอาด ($\bar{x} = 3.83$, $SD = 1.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้าน
ราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะ	ระดับ					\bar{x}	SD	ระดับ ความ สำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ								
ราคามีความเหมาะสมกับ ระยะทาง	109	101	158	20	12	4.12	1.19	มาก
ราคามีความหลากหลาย	75	182	123	20	-	3.69	1.02	มาก
	18.7	45.4	30.7	5.0				
	เฉลี่ย					3.90	1.05	มาก

จากตารางที่ 4.10 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 1.05$)
เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีราคามีความเหมาะสมกับ
ระยะทางเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$, $SD = 1.19$) รองลงมาเป็น รถ
สาธารณะมีความสะอาด ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 1.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะ	มาก		ปานกลาง		น้อย		\bar{x}	SD	ระดับความสำคัญ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ										
คนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	51	290	59	-	-		3.49	.69	มาก	
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด	75	182	123	20	-		3.66	1.18	มาก	
สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา	109	101	158	20	12		4.29	.86	มากที่สุด	
	27.3	25.3	39.5	5.0	3.0					
	เฉลี่ย							3.81	.71	มาก

จากตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.81$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ ต้องการให้คนขับรถหรือผู้ให้บริการสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, $SD = 0.86$) รองลงมาเป็น มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด ($\bar{x} = 3.66$, $SD = 1.18$) และคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x}= 3.49$, $SD = 0.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ	3.72	.93	3.71	.90
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถ สาธารณะ	4.00	.91	3.99	.85
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ	3.90	1.09	3.90	1.01
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	3.84	.70	3.78	.72
ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยเฉลี่ย	3.87	.77	3.84	.75

จากตารางที่ 4.12 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นภาพรวม พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = 0.93$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.90$) เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.91$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.85$)

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 1.09$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 1.01$)

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.70$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ				
ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้	3.69	.86	3.81	.88
ความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เปื้อนเสียด	3.48	1.28	3.42	1.28
จำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอ	3.61	1.33	3.58	1.30
มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึง แต่ละสถานี	4.11	1.17	4.04	1.15
เฉลี่ย	3.72	.93	3.71	.90

จากตารางที่ 4.13 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะในภาพรวม พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = 0.93$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.90$) และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกรายข้อพบว่า

นักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 0.86$) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.88$)

นักท่องเที่ยวต้องการ ความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เปื้อนเสียด พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$, $SD = 1.28$) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$, $SD = 1.28$)

นักท่องเที่ยวต้องการการมีจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, $SD = 1.33$) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, $SD = 1.30$)

นักท่องเที่ยวต้องการมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, $SD = 1.17$) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 1.15$)

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ				
รถสาธารณะมีความสะอาด	3.76	1.09	3.93	1.01
ความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถ สาธารณะ	4.26	1.11	4.05	1.19
เฉลี่ย	4.00	.91	3.99	.85

จากตารางที่ 4.14 สรุปได้ว่า ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ในภาพรวม พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.91$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.85$) และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกรายข้อ พบว่า

นักท่องเที่ยวต้องการรถสาธารณะที่มีความสะอาด พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 1.09$) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, $SD = 1.01$)

นักท่องเที่ยวต้องการ ความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่ เบียดเสียด พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 1.11$) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 1.19$)

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ				
ราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทาง	4.13	1.24	4.11	1.11
ราคาที่มีความหลากหลาย	3.67	1.03	3.71	1.00
เฉลี่ย	3.90	1.09	3.90	1.01

จากตารางที่ 4.15 สรุปได้ว่า ด้านด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ ในภาพรวม พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$, SD = 1.09) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$, SD = 1.09) และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกรายข้อ พบว่า

นักท่องเที่ยวต้องการราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทาง พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$, SD = 1.24) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 4.11$, SD = 1.11)

นักท่องเที่ยวต้องการราคาที่มีความหลากหลาย พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, SD = 1.03) และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.71$, SD = 1.00)

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ				
คนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.51	.67	3.45	.72
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด	3.70	1.16	3.62	1.21
สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา	4.31	.91	4.28	.78
เฉลี่ย	3.84	.70	3.78	.72

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า ด้านด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ ในภาพรวม พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = .70$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = .70$) และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกรายข้อ พบว่า

นักท่องเที่ยวต้องการการมีคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, $SD = .67$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$, $SD = 0.72$)

นักท่องเที่ยวต้องการการมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 1.16$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 1.21$)

นักท่องเที่ยวต้องการการมีคนขับรถที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา พบว่า เพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.91$) และ เพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามอายุ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านความสะดวกในการใช้										
บริการรถสาธารณะ	3.88	.33	3.59	.88	3.75	.80	3.75	.80	3.32	1.22
ด้านคุณภาพและความ										
ปลอดภัยของการให้บริการ										
รถสาธารณะ	4.34	.23	4.33	.76	3.84	.95	3.86	.79	3.88	1.13
ด้านราคาในการใช้บริการ										
รถสาธารณะ	4.01	.42	3.90	1.10	4.12	1.00	3.83	1.07	3.40	1.16
ด้านคนขับรถหรือผู้										
ให้บริการ	3.76	.69	3.94	.77	3.80	.73	3.92	.57	3.61	.76
เฉลี่ย	4.01	.42	3.94	.77	3.91	.78	3.84	.72	3.57	.92

จากตารางที่ 4.17 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น อยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.57-4.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, $SD = 0.23$) รองลงมาเป็นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.42$) และด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, $SD = 0.33$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด

(\bar{x} = 4.33, SD = 0.76) รองลงมาเป็นด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.94, SD = 0.77) และด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ(\bar{x} = 3.90, SD = 1.10)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีความต้องการใน ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.12, SD = 1.00) ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.84, SD = 0.95) และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.80, SD = 0.73)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี มีความต้องการในด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ ในระดับมาก (\bar{x} = 3.92, SD = 0.57) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.86, SD = 0.79) และ ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.83, SD = 1.07)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ(\bar{x} = 3.88, SD = 1.13) รองลงมาเป็นด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.61, SD = 1.16) และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.61, SD = 0.76)

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอายุ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ										
ต้องการความสะดวกใน										
การเข้าถึงและการ เรียกใช้	3.38	.49	3.67	.84	3.56	.79	4.14	.75	3.97	1.16
ความสะดวกสบาย										
ภายในรถสาธารณะ มี ความคล่องตัว และไม่ เบียดเสียด	3.38	.49	3.12	.98	3.89	1.30	3.32	1.10	3.14	1.81

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
จำนวนรถสาธารณะมีใช้ บริการอย่างเพียงพอ	4.38	.69	3.61	1.48	3.91	1.28	3.31	1.02	2.67	1.32
มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้ง เมื่อถึงแต่ละสถานี	4.38	.49	3.97	1.20	4.18	1.14	4.26	1.05	3.53	1.14
เฉลี่ย	3.88	.33	3.59	.88	3.88	.92	3.75	.80	3.32	1.22

จากตารางที่ 4.18 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ อยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.32 – 3.88 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ความต้องการจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอและมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.69$, 049) รองลงมาเป็นต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ และความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เปื้อนเสียด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.38$, $SD = 0.49$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ความต้องการมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, $SD = 1.20$) รองลงมาเป็นต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.84$) และ จำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.61$, $SD = 1.48$) ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีความต้องการในเรื่องการมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 1.14$) รองลงมาเป็นจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 1.28$) และความ

สะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เบียดเสียด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 1.30$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี มีความต้องการให้มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 1.05$) รองลงมาเป็นต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.75$) และความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เบียดเสียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.32$, $SD = 1.10$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, $SD = 1.16$) รองลงมาเป็นมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 1.14$) และความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เบียดเสียด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.14$, $SD = 1.81$)

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอายุ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
คุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ										
รถสาธารณะมีความ สะอาด	4.48	.72	4.27	.86	3.67	.92	3.56	1.11	3.55	1.29
ความปลอดภัยของระบบ ป้องกันอัคคีภัยภายในรถ สาธารณะ	4.21	.72	4.39	.89	4.01	1.13	4.17	1.34	4.23	1.39
เฉลี่ย	4.34	.23	4.33	.76	3.84	.95	3.86	.79	3.88	1.13

จากตารางที่ 4.19 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับ

มากถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.84 – 4.34 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความต้องการรถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, $SD = 0.72$) รองลงมาเป็นความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.72$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.89$) รองลงมาเป็นรถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$, $SD = 0.86$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีความต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 1.13$) รองลงมาเป็นรถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.92$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี มีความต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 1.34$) รถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, $SD = 1.11$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, $SD = 1.39$) รถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 1.29$)

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอายุ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะ ของนักท่องเที่ยวชาว ญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ										
ราคามีความเหมาะสม กับระยะทาง	4.38	.49	4.00	1.17	4.40	1.07	4.06	1.27	3.55	1.48
ราคามีความหลากหลาย	3.77	.98	3.82	1.12	3.85	1.12	3.60	.93	3.26	.90
เฉลี่ย	4.07	.73	3.90	1.10	4.12	1.00	3.83	1.07	3.40	1.16

จากตารางที่ 4.20 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.40 – 4.12 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความต้องการด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.49$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.98$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มีความต้องการด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 1.17$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 1.12$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีความต้องการด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$, $SD = 1.07$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, $SD = 1.12$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ความต้องการด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 1.27$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, $SD = 0.93$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ความต้องการด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 1.48$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.26$, $SD = 0.90$)

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ										
คนขับรถแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.21	.72	3.45	.50	3.48	.71	3.73	.57	3.45	.86

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อายุ									
	<20 ปี		20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		>50 ปี	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
มีเจ้าหน้าที่คอยให้ คำแนะนำประจำแต่ละ จุด สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา	3.71	.93	4.03	1.32	3.72	1.12	3.56	.96	3.29	1.21
เฉลี่ย	3.76	.69	3.94	0.77	3.80	.73	3.92	.57	3.61	.76

จากตารางที่ 4.21 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.61 – 3.94 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามช่วงอายุมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาแต่กายสุขภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.49$) รองลงมาเป็นมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.93$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาแต่กายสุขภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, $SD = 0.64$) รองลงมาเป็นมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 1.32$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 มีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาแต่กายสุขภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.87$) รองลงมาเป็นมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = 1.12$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี มีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาแต่กายสุขภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, $SD = 0.79$) รองลงมาเป็นคนขับรถแต่กายสุขภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.57$)

นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาแต่ร่างกายสุขภาพเรื้อรังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 1.20$) รองลงมาเป็นคนขับรถแต่ร่างกายสุขภาพเรื้อรังอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามอาชีพ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อาชีพ									
	นักเรียน		ข้าราชการ		พนักงานเอกชน		แม่บ้าน		นักธุรกิจ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านความสะดวกในการใช้										
บริการรถสาธารณะ	2.50	.59	1.50	.45	4.31	.11	1.50	.00	3.96	0.37
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ										
รถสาธารณะ	4.34	.23	4.33	.76	3.84	.95	3.86	.79	3.88	1.13
ด้านราคาในการใช้บริการ										
รถสาธารณะ	4.01	.42	3.90	1.10	4.12	1.00	3.83	1.07	3.40	1.16
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ										
	3.76	.69	3.94	.77	3.80	.73	3.92	.57	3.61	.76
เฉลี่ย	4.01	.42	3.94	.77	3.91	.78	3.84	.72	3.57	.92

จากตารางที่ 4.22 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยภาพรวม โดยจำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.57-4.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีเป็นนักเรียนนักศึกษา มีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, $SD = 0.23$) รองลงมาเป็นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก

(\bar{x} = 4.01, SD = 0.42) และด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.88, SD = 0.33)

นักท่องเที่ยวที่เป็นข้าราชการ มีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.33, SD = 0.76) รองลงมาเป็นด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.94, SD = 0.77) และด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ (\bar{x} = 3.90, SD = 1.10)

นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานเอกชนมีความต้องการใน ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.12, SD = 1.00) ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.84, SD = 0.95) และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.80, SD = 0.73)

นักท่องเที่ยวเป็นแม่บ้านมีความต้องการในด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ ในระดับมาก (\bar{x} = 3.92, SD = 0.57) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.86, SD = 0.79) และ ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.83, SD = 1.07)

นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจมีความต้องการด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ(\bar{x} = 3.88, SD = 1.13) รองลงมาเป็นด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.61, SD = 1.16) และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.61, SD = 0.76)

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อาชีพ									
	นักเรียนนักศึกษา		ข้าราชการ		พนักงานเอกชน		แม่บ้าน		นักธุรกิจ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้	4.40	1.29	2.00	.00	4.00	.00	2.00	.00	3.18	0.53

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อาชีพ									
	นักเรียน นักศึกษา		ข้าราชการ		พนักงาน เอกชน		แม่บ้าน		นักธุรกิจ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ความสะดวกสบายภายใน รถสาธารณะมีความ คล่องตัวและไม่เบียดเสียด	1.68	.47	1.29	.75	4.24	.42	1.00	.00	3.81	.98
เฉลี่ย	2.50	.59	1.50	.45	4.31	.11	1.50	.00	3.96	0.37

จากตารางที่ 4.23 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะโดยจำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับ น้อยที่สุดถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.50-4.31 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีเป็นนักเรียนนักศึกษา มีความต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$, $SD = 1.29$) รองลงมาเป็นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.68$, $SD = 0.47$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นข้าราชการ มีความต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นด้านความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะมีความคล่องตัวและไม่เบียดเสียดอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.29$, $SD = 0.75$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานเอกชนมีความต้องการใน ด้านความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 1.00$) ด้านความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะมีความคล่องตัวและไม่เบียดเสียดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.95$)

นักท่องเที่ยวเป็นแม่บ้านมีความต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นด้านความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะมีความคล่องตัวและไม่เบียดเสียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจมีความต้องการใน ด้านความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81, SD = 0.53$) ด้านความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะมีความคล่องตัวและไม่เบียดเสียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18, SD = 0.98$)

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อาชีพ									
	นักเรียน		ข้าราชการ		พนักงาน เอกชน		แม่บ้าน		นักธุรกิจ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ										
รถสาธารณะมีความ สะอาด	4.49	1.13	1.43	1.13	3.49	.50	1.64	.49	4.37	.93
ความปลอดภัยของระบบ ป้องกันอัคคีภัยภายในรถ สาธารณะ	3.84	1.29	1.14	.37	4.93	.38	1.00	.00	3.72	.54
เฉลี่ย	4.16	1.09	1.28	.75	4.20	.34	1.32	.24	4.04	0.56

จากตารางที่ 4.24 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะโดยจำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับ น้อยที่สุดถึงมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.32-4.20 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน โดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความต้องการรถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49, SD = 1.13$) รองลงมาเป็นความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84, SD = 1.29$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นข้าราชการ มีความต้องการรถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.43, SD = 1.13$) รองลงมาเป็นความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.14, SD = 0.37$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานเอกชนมีความต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, $SD = 0.38$) รองลงมารถสาธารณะมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 0.50$)

นักท่องเที่ยวเป็นแม่บ้านมีความต้องการรถสาธารณะมีความสะอาด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.64$, $SD = 0.49$) รองลงมาเป็นความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจมีความต้องการรถสาธารณะมีความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$, $SD = 0.93$) รองลงมาเป็นความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = 0.54$)

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ

ความต้องการในการใช้ บริการรถสาธารณะของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อาชีพ									
	นักเรียน		ข้าราชการ		พนักงานเอกชน		แม่บ้าน		นักธุรกิจ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ										
ราคาที่มีความเหมาะสมกับ ระยะทาง	2.73	.80	1.14	.37	5.00	.00	1.14	.36	4.17	.54
ราคาที่มีความหลากหลาย	2.84	.39	1.29	.75	4.58	.49	1.57	.51	3.19	.037
เฉลี่ย	2.78	.50	1.21	.56	4.78	.24	1.35	.36	3.67	0.44

จากตารางที่ 4.25 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะโดยจำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับ น้อยที่สุดถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.35-4.78 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีเป็นนักเรียนนักศึกษา มีความต้องการราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84$, $SD = 0.39$) รองลงมาเป็นต้องการราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.73$, $SD = 0.29$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นข้าราชการ มีความต้องการราคามีความหลากหลายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.29$, $SD = 0.75$) รองลงมาเป็นการต้องการราคามีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.14$, $SD = 0.37$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานเอกชนมีความต้องการใน ราคามีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $S.D = 0.00$) รองลงมาต้องการราคามีความหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$, $SD = 0.49$)

นักท่องเที่ยวเป็นแม่บ้านมีความต้องการราคามีความหลากหลายอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.57$, $SD = 0.51$) รองลงมาเป็นการต้องการราคามีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.14$, $SD = 0.36$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจมีความต้องการ ราคามีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 0.51$) รองลงมาต้องการราคามีความหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.19$, $SD = 0.37$)

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	อาชีพ									
	นักเรียนนักศึกษา		ข้าราชการ		พนักงานเอกชน		แม่บ้าน		นักธุรกิจ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ										
คนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2.83	.54	4.17	.75	3.94	.24	5.00	.00	2.92	0.27
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด	2.99	1.42	1.29	.75	4.51	.50	1.00	.00	3.20	.40
สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา	3.71	.53	1.57	1.51	4.99	.10	1.93	.26	4.00	.00
เฉลี่ย	3.18	.55	2.61	.75	4.47	.21	2.64	.08	3.37	0.17

จากตารางที่ 4.26 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพคนขับรถหรือผู้ให้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61-4.47 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีเป็นนักเรียนนักศึกษา มีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.53$) รองลงมาเป็นมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.99$, $SD = 1.42$) และคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.83$, $SD = 0.54$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นข้าราชการ มีความต้องการคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 0.75$) รองลงมาเป็นสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.57$, $SD = 1.51$) และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.57$, $SD = 0.75$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานเอกชนมีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.99$, $SD = 0.10$) รองลงมาเป็นมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, $SD = 0.50$) และคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.224$)

นักท่องเที่ยวเป็นแม่บ้านมีความต้องการคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.93$, $SD = 0.26$) และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจมีความต้องการคนขับรถหรือผู้ให้บริการที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$, $SD = 0.40$) และคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.92$, $SD = 0.27$)

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวม โดยจำแนกตามรายได้

ความต้องการในการใช้บริการรถ สาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	รายได้							
	ต่ำกว่า 100,000 เยน		100,001 – 150,000 เยน		150,001 – 250,000 เยน		250,000 เยน ขึ้นไป	
	(ต่ำกว่า 30,000 บาท)	(30,001- 47,000 บาท)	(47,001- 80,000 บาท)	(80,000 บาทขึ้นไป)	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ รถสาธารณะ	4.00	.00	4.00	.00	3.78	.54	2.42	.97
ด้านคุณภาพและความปลอดภัย ของการให้บริการรถสาธารณะ	4.50	.00	4.45	.14	4.03	.49	3.23	1.66
ด้านราคาในการใช้บริการรถ สาธารณะ	5.00	.00	5.00	.00	3.94	.62	2.26	.83
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	4.66	.00	4.65	.05	3.67	.52	3.10	.65
เฉลี่ย	4.60	.00	4.59	.04	3.91	.33	2.67	.88

จากตารางที่ 4.27 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยภาพรวม โดยจำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.67-4.60 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท) มีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$, $SD = 0.00$) และด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท) มีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$, $SD = 0.05$) และด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.14$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) มีความต้องการในด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, $SD = .49$) ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.62$) และด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.54$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) มีความต้องการในด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$, $SD = 1.66$) รองลงมาเป็นด้านด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$, $SD = 0.65$) และด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.42$, $SD = 0.92$)

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้

	รายได้							
	ต่ำกว่า 100,000 เยน		100,001 – 150,000 เยน		150,001 – 250,000 เยน		250,000 เยน ขึ้นไป	
ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	(ต่ำกว่า 30,000 บาท)	(30,001-47,000 บาท)	(ต่ำกว่า 47,001-80,000 บาท)	(80,001-150,000 บาท)	(150,001-250,000 บาท)	(250,001-350,000 บาท)	(350,001-450,000 บาท)	(450,001 บาท ขึ้นไป)
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ								
ต้องการความสะดวกในการเรียกใช้และเข้าถึง	4.00	.00	4.00	.00	3.71	.71	3.46	1.58
ความสะดวกสบายภายในรถ								
สาธารณะ มีความคล่องตัวไม่เบียดเสียด	4.00	.00	4.00	.00	4.15	.93	1.24	.46

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ความต้องการในการใช้บริการรถ สาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	รายได้							
	ต่ำกว่า 100,000 เยน		100,001 – 150,000 เยน		150,001 – 250,000 เยน		250,000 เยน ขึ้นไป	
	(ต่ำกว่า 30,000 บาท)	(30,001- 47,000 บาท)	(47,001- 80,000 บาท)	(80,000 บาท ขึ้นไป)				
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
จำนวนรถสาธารณะมีให้บริการ อย่างเพียงพอ	4.00	.00	4.00	.00	4.15	.93	1.24	.46
มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียง ประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี	5.00	.00	5.00	.00	4.35	.70	1.94	.23
เฉลี่ย	4.00	.00	4.00	.00	3.78	.54	2.42	.94

จากตารางที่ 4.28 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะโดยจำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับ น้อยถึงมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.50-4.00 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท) มีความต้องการการมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นต้องการความสะดวกในการเรียกใช้และเข้าถึงความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัวไม่เบียดเสียด และจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท) มีความต้องการการมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นต้องการความสะดวกในการเรียกใช้และเข้าถึงความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัวไม่เบียดเสียด และจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) มีความต้องการมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, $SD = .70$) รองลงมา ต้องการความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัวไม่เบียดเสียดและต้องการจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, $S.D = 0.93$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) มีความต้องการต้องการความสะดวกในการเรียกใช้และเข้าถึง ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, $SD = 1.58$) รองลงมาเป็นมีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานีอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.94$, $SD = 0.23$)

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้

	รายได้							
	ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท)		100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท)		150,001 – 250,000 เยน		250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป)	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ								
รถสาธารณะมีความสะอาด	4.00	.00	3.91	.28	3.91	.99	3.44	1.69
ความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะ	5.00	.00	5.00	.00	4.17	.84	3.03	1.71
เฉลี่ย	4.50	.00	4.45	.14	4.03	.49	3.23	1.66

จากตารางที่ 4.29 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.23-4.50 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามรายได้มีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท) มีความความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นรถสาธารณะที่มีความสะอาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท) มีความต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาเป็นรถสาธารณะที่มีความสะอาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 0.28$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) มีความต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 0.84$) รองลงมาเป็นรถสาธารณะที่มีความสะอาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 0.99$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) มีความต้องการรถสาธารณะที่มีความสะอาดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$, $SD = 1.69$) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.79$) และ ความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.03$, $SD = 1.71$)

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้

	รายได้							
	ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท)		100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท)		150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท)		250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป)	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ								
ราคามีความเหมาะสมกับระยะทาง	5.00	.00	5.00	.00	4.35	.73	2.15	1.06
ราคามีความหลากหลาย	5.00	.00	5.00	.00	3.53	.58	2.38	.76
เฉลี่ย	5.00	.00	5.00	.00	3.94	.62	2.26	.83

จากตารางที่ 4.30 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยว ด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ โดยจำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับ น้อยถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.26-5.00 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท) มีความต้องการ ราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทาง และ ราคาที่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท) มีความต้องการให้ราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทาง และ ราคาที่มีความหลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) มีความต้องการราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, $SD = 0.73$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความหลากหลาย ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.58$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) มีความต้องการราคาที่มีความหลากหลาย ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.38$, $SD = 0.67$) รองลงมาเป็นราคาที่มีความเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.15$, $SD = 1.06$)

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามรายได้

ความต้องการในการใช้บริการรถ สาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	รายได้							
	ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท)		100,001 – 150,000 เยน (30,001- 47,000 บาท)		150,001 – 250,000 เยน (47,001- 80,000 บาท)		250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป)	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ								
คนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.00	.00	4.00	.00	3.26	.59	3.54	1.02
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ประจำแต่ละจุด	5.00	.00	4.97	.16	3.40	.65	2.70	1.71
สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา	5.00	.00	5.00	.00	4.38	.48	3.04	1.06
เฉลี่ย	4.66	.00	4.65	.05	3.67	.52	3.10	.65

จากตารางที่ 4.31 โดยภาพรวมจะเห็นว่าความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยว ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.10-4.66 และเมื่อพิจารณาในรายด้านโดยจำแนกตามอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท) มีความต้องการ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุดและ เจ้าหน้าที่ที่ สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมา คนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท) มีความต้องการ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) รองลงมาต้องการเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.97$, $SD = 0.16$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) มีความต้องการเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.48$) รองลงมา ต้องการเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.40$, $SD = 0.65$)

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) มีความต้องการเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 1.02$) รองลงมาต้องการเจ้าหน้าที่ที่สื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$, $SD = 1.06$)

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามเพศดังนี้

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ
จำแนกตามเพศ

ความต้องการในการใช้บริการรถ สาธารณะของนักท่องเที่ยวชาว ญี่ปุ่น	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถ สาธารณะ	3.72	.93	3.71	.90	.105	.74
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของ การให้บริการรถสาธารณะ	4.00	.91	3.99	.85	.068	.79
ด้านราคาในการใช้บริการรถ สาธารณะ	3.90	1.09	3.90	1.01	.121	.72
ด้านคนขับหรือผู้ให้บริการ	3.84	.70	3.78	.72	.40	.52
รวม	3.87	.77	3.84	.75	.037	.84

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของ นักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้
บริการรถสาธารณะ จำแนกตามเพศโดยภาพรวมต่อความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการรถ
สาธารณะแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถ
สาธารณะ จำแนกตามอายุดังนี้

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถ สาธารณะ โดยจำแนกตามอายุ

ความต้องการใช้บริการรถ สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ รถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	8.710	4	2.177	3.461	.06
	ภายในกลุ่ม	248.488	395	.629		
	รวม	88.671	399			
ด้านคุณภาพและความปลอดภัย ของการให้บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	19.176	4	4.794	6.385	.09
	ภายในกลุ่ม	296.573	395	.751		
	รวม	315.749	399			
ด้านราคาในการใช้บริการใช้บริการ รถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	25.274	4	6.319	5.913	.101
	ภายในกลุ่ม	422.116	395	1.069		
	รวม	447.390	399			
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.843	4	.333	2.400	.050
	ภายในกลุ่ม	199.276	395	.504		
	รวม	164.116	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.543	4	1.886		
	ภายในกลุ่ม	228.087	395	.577	3.266	.41
	รวม	235.630	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความแตกต่างของของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมความต้องการใช้บริการรถ สาธารณะไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะโดยจำแนกตามอาชีพ

ความต้องการใช้บริการรถ สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความสะดวกในการใช้ บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	164.909	4	41.227	176.454	.050
	ภายในกลุ่ม	92.289	395	.234		
	รวม	257.198	399			
ด้านคุณภาพและความปลอดภัย ของการให้บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	162.522	4	40.630	104.740	.046
	ภายในกลุ่ม	153.228	395	.388		
	รวม	315.749	399			
ด้านราคาในการใช้บริการใช้ บริการรถสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	391.018	4	97.755	684.975	.042
	ภายในกลุ่ม	56.372	395	.143		
	รวม	447.390	399			
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	165.086	4	41.272	417.664	.063
	ภายในกลุ่ม	39.032	395	.099		
	รวม	204.119	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	197.168	4	49.292	506.224	.04
	ภายในกลุ่ม	38.462	395	.097		
	รวม	235.630	399			

ผลการทดสอบความแตกต่างของของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ และด้านราคาในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน	นัก ธุรกิจ
		3.03	1.64	4.11	1.50	3.59
นักเรียน/นักศึกษา	3.03	-	.81	.46	.88	.56
ข้าราชการ	1.64		-	.04*	.72	.55
พนักงานเอกชน	4.11			-	.32	.19
แม่บ้าน	1.50				-	.21
นักธุรกิจ	3.59					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 ผลการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ของของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ พบว่า คู่ที่มีความต้องการแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 1 คู่ คือ พนักงานเอกชนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้าราชการ

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านราคาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน เอกชน	แม่บ้าน	นัก ธุรกิจ
		3.22	2.98	4.32	2.59	3.39
นักเรียน/นักศึกษา	3.22	-	.98	.27	.98	.98
ข้าราชการ	2.98		-	.16	.83	.99
พนักงานเอกชน	4.32			-	.01*	.85
แม่บ้าน	2.59				-	.88
นักธุรกิจ	3.39					-

จากตารางที่ 4.36 ผลการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ของของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ พบว่า คู่ที่มีความต้องการแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 1 คู่ คือ ข้าราชการกับแม่บ้าน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยใช้สถิติร้อยละ และการแจกแจงความถี่ วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยใช้สถิติที่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และเปรียบเทียบพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ใช้สถิติ การทดสอบค่าที (t-test) กรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีตัวแปรต้น มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

5.1 สรุป

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ขอนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็น นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 17.8

1. พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้บริการ BTS/MRT/ARL มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา เป็น รถแท็กซี่ คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ รถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะในการเดินทางคือ ไปเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาเป็น ไปติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และเดินทางไปกลับที่พัก คิดเป็นร้อยละ 15.51 ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31 -15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาเป็น เวลา 6.00 - 9.30 น. คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะ มากกว่า 4 ครั้งต่ออาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ โดยมีผู้ร่วมเดินทาง เป็นครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาเป็น เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับปัจจัยส่วนบุคคล

2. ผลการเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05 นั่นคือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับอายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.52 หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, $SD=0.76$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะ

สามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.00$, $SD=0.88$) รองลงมาเป็น ด้านราคา ในการใช้บริการรถสาธารณะ ($\bar{x} = 3.90$, $SD=1.05$) ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.81$, $SD=0.71$) และด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ ($\bar{x} = 3.71$, $SD=0.91$) พิจารณารายละเอียดในแต่ละปัจจัย จะสามารถสังเกตได้จากตารางต่อไปนี้

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD=0.91$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$, $SD=1.16$) รองลงมาเป็น ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ ($\bar{x} = 3.74$, $SD=0.87$) จำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.59$, $SD=1.32$) และด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่เบียดเสียด ($\bar{x} = 3.46$, $SD=1.28$)

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD=0.91$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$, $SD=1.15$) รองลงมาเป็น รถสาธารณะมีความสะอาด ($\bar{x} = 3.83$, $SD=1.06$) ตามลำดับ

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD=1.05$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีราคามีความเหมาะสมกับระยะทางเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$, $SD=1.19$) รองลงมาเป็น รถสาธารณะมีความสะอาด ($\bar{x} = 3.69$, $SD=1.02$) ตามลำดับ

ความต้องการในด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, $SD=0.71$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ ต้องการให้คนขับรถหรือผู้ให้บริการสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, $SD=0.86$) รองลงมาเป็น มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำแต่ละจุด ($\bar{x} = 3.66$, $SD=1.18$) และคนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.49$, $SD=0.69$) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับเพศ พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะจำแนกตามเพศโดยภาพรวมความต้องการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับอายุ พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมความต้องการใช้บริการรถสาธารณะไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับอาชีพ ผลการทดสอบความแตกต่างของท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ และด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น กรุงเทพฯ อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุ ระหว่าง 30 - 39 ปี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ พิพิธจนการณ (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชายอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท

โดยภาพรวมจึงแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ที่เดินทางมาในประเทศไทยส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศชายและอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมักใช้บริการรถสาธารณะมากที่สุด อยู่ในช่วงเวลา 09.31 -15.30 น. ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อลิศรา เสมชูโชติ (2550)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ 17.00 – 20.00 น.

โดยภาพรวมแสดงให้เห็นความแตกต่างของผลการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยศึกษาในส่วนของภาพรวมของนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ อลิศรา เสมชูโชติ ที่ศึกษาในส่วนของการใช้บริการรถแท็กซี่ เพียงส่วนเดียว อีกทั้งประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามีความต่างกันจึงทำให้ผลการวิจัยมีข้อค้นพบที่แตกต่างกัน

ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ อยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวต้องรถสาธารณะที่มีความสะอาดและต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงว่า ในปัจจุบันนี้ ในประเด็นของ คุณภาพและความปลอดภัย ในการให้บริการรถสาธารณะยังไม่ดีมากเพียงนักนักท่องเที่ยวจึงมีความต้องการในประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2558) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 8 ไม่พอใจในสภาพภายนอกตัวรถ เช่น ความเสื่อมโทรมและอายุการใช้งาน ขณะที่ร้อยละ 11 ไม่พอใจในสภาพภายในของรถ เช่น เบาะ ที่นั่ง กระจก ความเย็นของเครื่องปรับอากาศ และความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร ซึ่งเป็นความไม่พอใจที่มีมากกว่ารถโดยสารสาธารณะประเภทอื่น อีกทั้งผู้ใช้บริการยังไม่พบเห็นอุปกรณ์ความปลอดภัยบนรถ อาทิ ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก และประตูฉุกเฉิน ซึ่งต่างจากกรณีของรถทัวร์ระหว่างจังหวัดที่ผู้โดยสารสามารถพบได้มากกว่า ทั้งนี้ ผลจากสภาพตัวรถที่ค่อนข้างเก่าและไม่มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยถือเป็นอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน ขณะเดียวกันได้ส่งผลโดยตรงต่อความไม่ปลอดภัยที่จะเกิดกับผู้โดยสาร อีกทั้งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความต้องการในด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการรถสาธารณะ และด้านคนขับหรือผู้ให้บริการนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มริษา ไกรงู (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง

กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้าน ความสะดวกในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการตระหนักถึงให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการว่า ให้ความสำคัญในด้านดังกล่าว วิเคราะห์ได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญและตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและหาวิธีหรือมาตรการดูแลนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

ด้านความสะดวกในการใช้บริการโดยसार

จากการวิจัยครั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในเรื่องของ ความสะดวกในการใช้บริการโดย สาระ โดย นักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ และ จำนวนรถ สาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการของกุลธน ธนาพงศธร (2538) กล่าวคือหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น ต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือคน กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งในประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับ ปัญหาในการใช้บริการแท็กซี่ประเด็นหนึ่ง กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นที่ชื่อ นาย Akihiro Koki Tomikawa ใช้ แท็กซี่ แต่ไซเฟอร์แท็กซี่ขอปิดมิเตอร์ และให้นาย Koki เหมาราคา 700 บาทเพื่อเดินทาง ซึ่งปัญหา เหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงปัญหาในการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ใช่เพียงนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่ประสบพบปัญหาเหล่านี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากนานาประเทศก็ยังคงประสบปัญหาเหล่านี้เมื่อ เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเช่นกัน การที่แท็กซี่เห็นว่าลูกค้าเป็นชาวต่างชาติจึงคิดราคาเหมาจ่าย แทนที่จะเป็นราคาตามมิเตอร์ แสดงให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียม และเป็นปัญหาในเรื่องของการเอารัด เอาเปรียบนักท่องเที่ยวอีกด้วย

ดังนั้นในประเด็นปัญหาความไม่เท่าเทียมในการบริการจึงเป็นปัญหาหลักของการให้บริการ โดยสาธารณะในปัจจุบัน ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องศึกษาและตระหนักว่าปัญหาเหล่านี้ เป็นปัญหาในเรื่องภาพลักษณ์ของชาติ ซึ่งควรจะริหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงอย่างรวดเร็วที่สุด

ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ

ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย บุคคลที่มีโอกาสในการพบปะนักท่องเที่ยวชาว ญี่ปุ่น หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นคนแรกๆ คือผู้ให้บริการ หรือคนขับแท็กซี่ จากการศึกษ พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้คนขับรถหรือผู้ให้บริการสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาเป็นด้านที่ นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด นอกจากภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นอย่างมากแล้วในการสื่อสารขณะ ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ภาษาที่ 3 เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมการเรียนภาษาที่ 3 ของผู้ให้บริการทุกๆด้านเพื่อสร้างความประทับใจต่อ นักท่องเที่ยวและส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ในภาพรวมของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความต้องการในด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ มากที่สุด จึงมีควรพัฒนาในประเด็นนี้ โดยปรับปรุงคุณภาพทั้งในส่วนของการให้บริการและภาพลักษณ์ภายนอกของรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ และปรับปรุงในเรื่องของความปลอดภัย ควรมีการติดตั้งหรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ ให้มีความเหมาะสมในการที่จะป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

2) เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวเป็นชาวต่างชาติ ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ จึงควรพัฒนาในประเด็นของการที่มีเครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี รวมถึงการใช้ภาษาอังกฤษบนป้ายต่างๆในรถโดยสารสาธารณะ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ ของนักท่องเที่ยวและป้องกันการเกิดปัญหาต่างๆได้ รวมถึงควรพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ในด้านการสื่อสารทางภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในกลุ่มนักท่องเที่ยว ประเทศอื่นๆ เช่น ยุโรป อเมริกา เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาในประเด็นพฤติกรรมการใช้บริการ BTS MRT ของนักท่องเที่ยวอย่างละเอียดเพราะเป็นรถโดยสารสาธารณะที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3) ควรศึกษาในมุมมองของและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อระบบรถโดยสารในบริเวณพื้นที่ที่เป็นเมืองท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต นครราชสีมา เป็นต้น

4) ควรศึกษาในเรื่องการสื่อความหมาย ป้าย การให้ข้อมูลการเดินทาง ต่อนักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ กิรติโกศล. (2549). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กรมการขนส่งทางบก. (2559). **การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ในประเทศไทย**. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&id=2930:20,
- กรมการท่องเที่ยว.(2557). **สถิตินักท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2559, จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24710>
- กรมการท่องเที่ยว.(2558). **กรมการท่องเที่ยว มั่นใจรายได้ปีนี้ 2.2 ล้านล้านบาท 5 เดือนแรกต่างชาติแท็กซี่ไทย 12.4 ล้านคน**. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2559, จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/83/24467> กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2538). **ประโยชน์และบริการ**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 1-7, (หน้า 19). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). **คู่มือแนวทางการจัดการที่พักรถแท็กซี่ผู้โดยสาร**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2533). **ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**.
- เกศินี ศรีฟ้า (2548). **พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ข่าวสดรายวัน. (2550). **แท็กซี่ (ไทย) คอแลมน์ รู้ไปไม่ดน้ำชาติ** ประชาชื่น สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก http://daily.khaosod.co.th/view_news.php?newsid=TURONWizVXdOREL3TURjMU1BPT0=§ionid=Y25Wd1lXbHRiMUUs&day=TWpBd055MHdOeTB5TUE9PQ
- ข่าวสดรายวัน. (2550). **แท็กซี่ (ฝรั่ง) คอแลมน์ รู้ไปไม่ดน้ำชาติ** ประชาชื่น สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก http://daily.khaosod.co.th/view_news.php?newsid=TURONWizVXdOREL3TURjMU1BPT0=§ionid=Y25Wd1lXbHRiMUUs&day=TWpBd055MHdOeTB5TUE9PQ
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555). **ศิลปะการให้บริการ**.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- เจนวิทย์ เชื้อสาวะถี (2557). **ภาพลักษณ์ Taxi ไทย**. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก <http://news.voicetv.co.th/thailand/107817.html>
- ฉันทิช วรรณถนอม,2552 **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- ดาวศุภร์ บุญญะสานต์ (2554) **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** เอกสารคำสอนวิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิศา ชัชกุล (2557) **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**.พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด มหาชน (2559) **รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT** สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก <http://www.thanakom.co.th/thanakom/brt.html>
- บริษัทขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด มหาชน (2559). **รถไฟฟ้าบีทีเอส** สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก www.bts.co.th/corporate/th
- บริษัทขนส่งกรุงเทพ (2559) **เรือโดยสาร** สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก <http://www.transitbangkok.com/th/>
- บริษัทซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด (2559). **ระบบขนส่งในกรุงเทพมหานคร** สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก <http://www.cbre.co.th/th/SubServices/bangkok-apartment-rental-transport>
- บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (2559). **ภาพรวมธุรกิจทางด่วน**. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก <http://www.bemplc.co.th>
- เปรมวดี ณ นครพนม. (2545). **การศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง :กรณีศึกษาบริเวณพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรรัตน์ หารไชย. (2552). **การประเมินศักยภาพด้านการท่องเที่ยวจังหวัดศรีสะเกษเพื่อกำหนดแนวนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับจังหวัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มริษา ไกรงู (2552). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐวัชร พัฒนจิระรุจน์. (2557). **ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (The Theory of Consumer Behavior)** สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559 จาก <http://poundtv5.blogspot.in/2014/10/theory-of-consumer-behavior.html>
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2549). **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2540). **การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วริทธิ์ พิพิธพจนการณ. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย**. สารนิพนธ์. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2548). **บทความทางวิชาการการสร้างภาพลักษณ์โรงเรียน**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์ (2551) **ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2555). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2558). **พลิกโฉมความปลอดภัยรถเมล์ไทย ด้วยระบบประเมินคุณภาพต่อเนื่อง** สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2560 จาก <https://tdri.or.th/2015/11/bus-road-safety/>
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย. 2542. **รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2540).**การดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**. เสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมิต สัจฉกร. (2554). **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:สายธาร.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา. (2552). **คู่มือกระบวนการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว**.
- สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ. (2545). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. เอกสารนักท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ภาควิชาบริหารธุรกิจ. คณะวิทยาการจัดการ.
- สุวิรัตน์สัญ โสภณศิริ. (2554). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว: ก้าวแรกสู่การเป็นผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ที คิว พี จำกัด.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ผู้จัดการออนไลน์ (2559). “กสิกรไทย” คาดต่างชาติทะลักเที่ยวไทย 32 ล้านคน จี้หันเน้นคุณภาพ สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2559 จาก <http://www.manager.co.th/Smes/ViewNews.aspx?NewsID=9590000006048>
- อรจนา จันทระประยูร. (2552). **ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว**.

- อลิศรา เสมชูโชติ. (2550). **ลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.**
วิทยานิพนธ์. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร
เหนือ
- อาคม บุญชู. (2552). **การศึกษาเพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้
ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองพัทยา.** วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis. Third edition.** Newyork :
Harper and Row Publication.





ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามภาษาไทย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ฉบับภาษาไทย)

เรื่อง พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
2.อายุ	<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 20 – 29 ปี
	<input type="checkbox"/> 3) 30 – 39 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 40 – 49 ปี
	<input type="checkbox"/> 5) 50 ปีขึ้นไป	
3.อาชีพ	<input type="checkbox"/> 1) นักเรียน นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) ข้าราชการ
	<input type="checkbox"/> 3) พนักงานเอกชน	<input type="checkbox"/> 4) แม่บ้าน
	<input type="checkbox"/> 5) นักธุรกิจ	<input type="checkbox"/> 6) ไม่ได้ประกอบอาชีพ
	<input type="checkbox"/> 7) ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> 8) อื่นๆ ระบุ.....
4.รายได้	<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 100,000 เยน (ต่ำกว่า 30,000 บาท)	
	<input type="checkbox"/> 2) 100,001 – 150,000 เยน (30,001-47,000 บาท)	
	<input type="checkbox"/> 3) 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท)	
	<input type="checkbox"/> 4) 250,000 เยน ขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป)	

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ

1 ท่านใช้บริการรถสาธารณะประเภทใดมากที่สุด

1. รถโดยสารประจำทาง 2. รถตู้ 3. รถแท็กซี่ 4. 4. อื่นๆ

2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถสาธารณะในการเดินทางตรงกับข้อใดมากที่สุด

1. ไปติดต่อธุรกิจ 2. ไปทำธุระส่วนตัว 3. ไปเที่ยว 4. เดินทางไปกลับที่พัก

3. ช่วงเวลาที่ท่านมักใช้บริการรถสาธารณะมากที่สุด

1. 6.00 – 9.30 น. 2. 09.31 -15.30 น. 3. 15.31-19.30 น. 4. 19.31-22.30 น.

4. ความถี่ใช้บริการรถสาธารณะ

1. อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง 2. อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง 3. มากกว่า 4 ครั้งต่ออาทิตย์

5. ผู้ร่วมเดินทาง

1. คนเดียว 2. เพื่อน 3. เพื่อนร่วมงาน 4. ครอบครัว 5. อื่นๆ

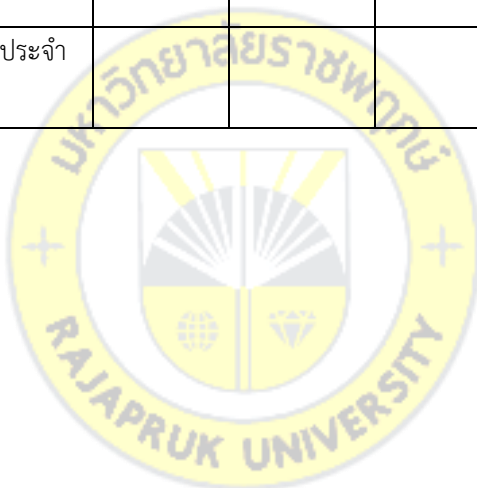
6. จุดหมายปลายทางในการเดินทาง

1. ที่พัก 2. สถานที่ท่องเที่ยว 3. อื่นๆ

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะ

ความต้องการในการใช้บริการใช้ บริการรถสาธารณะ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ					
1. ต้องการความสะดวกในการเข้าถึง และเรียกใช้บริการ มีจุดที่ สามารถเรียกรถได้สะดวก					
2. ต้องการความสะดวกสบายภายในรถ สาธารณะ มีความคล่องตัว และไม่ เบียดเสียด					
3. จำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่าง เพียงพอ					
4. ต้องการการมีเครื่องหมาย,สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละ สถานี					

ความต้องการในการใช้บริการใช้ บริการรถสาธารณะ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ					
1.รถสาธารณะมีความสะอาด					
2.ความปลอดภัยของระบบป้องกัน อัคคีภัยภายในรถสาธารณะ					
3.มีกล้องวงจรปิด					
ด้านราคาในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะ					
1.ราคามีความเหมาะสมกับระยะทาง					
2.ราคามีความหลากหลาย					
ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ					
1.คนขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.คนขับรถพูดจาสุภาพ					
3.มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประจำ แต่ละจุด					



แบบสอบถามภาษาญี่ปุ่น

日本人の方へ アンケートのお願い

日本人観光客の行動とニーズに対する公共交通機関サービスの使用についての研究

このアンケートは、日本人観光客の行動とニーズに対する公共交通機関サービスの使用を教育の目的のために実施しました。回答者のご協力をお願いいたしますこのアンケートは 3項目 あります。

第一：一般データ

第二：公共交通機関サービスの使用の日本人観光客の行動について。

第三：公共交通機関サービスの使用の日本人観光客のニーズについて。

説明：該当する 回答のご確認をお願いいたします。

第一 一般データ		調査員記入
1.性別	<input type="checkbox"/> 1) 男性 <input type="checkbox"/> 2) 女性	DV 1 []
2.年齢	<input type="checkbox"/> 1) 20 歳以下 <input type="checkbox"/> 2) 20 - 29 歳 <input type="checkbox"/> 3) 30 - 39 歳 <input type="checkbox"/> 4) 40 - 49 歳 <input type="checkbox"/> 5) 50 歳以上	DV 2 []
3.職業	<input type="checkbox"/> 1) 学生 <input type="checkbox"/> 2) 公務員 <input type="checkbox"/> 3) 会社員 <input type="checkbox"/> 4) 主婦 <input type="checkbox"/> 5) 実業家 <input type="checkbox"/> 6) 職業なし <input type="checkbox"/> 7) 出張者 <input type="checkbox"/> 8) その他	DV 3 []
4.月収	<input type="checkbox"/> 1) 100,000 円以下 (30,000 バース以下) <input type="checkbox"/> 2) 100,001 - 150,000 円 (30,001-47,000 バース) <input type="checkbox"/> 3) 150,001 - 250,000円(47,001-80,000 バース) <input type="checkbox"/> 4) 250,000円以上(80,000 バース 以上)	DV 4 []

第二：公共交通機関サービスの使用の日本人観光客の行動について。

説明：該当する回答の□にチェックをお願いします

	調査員記入
1. どのような公共交通機関は一番使用しましたか。 □ 1) バス □ 2) バン □ 3) タクシー □ 4. BTS/MRT/ARL □ 5) その他	DV 5 []
2. 公共交通機関を使う目的は何ですか。 □ 1) ビジネス □ 2) 自分の事 □ 3) 旅行する □ 4) その他	DV 6 []
3. どのような時間は頻繁に公共交通機関を使用していますか。 □ 1. 越前 6時 — 9時30分ぐらい □ 2. 越前9時31分 — 向後3時30分ぐらい □ 3. 向後3時31分 — 向後7時30分ぐらい □ 4. 向後7時31分 — 向後10時30分ぐらい	DV 7 []
4. どの時間がよく公共交通機関を使用していますか。 □ 1. 週1-2回 □ 2. 週3-4回 □ 3. 週4回以上	DV 8 []
5. 普通、だれと一緒に公共交通機関を使用していますか。 □ 1. 一人と □ 2. 友達と □ 3. 社友と □ 4. 家族と □ 5. その他	DV 9 []
6. 行き先はどこですか。 □ 1. 宿 □ 2. 観光地 □ 3. その他	DV 10 []

第三：公共交通機関サービスの使用の日本人観光客のニーズについて。

説明：設問に対して、該当するレベルの数字に○をつけてください。

公共交通機関サービスの使用の 日本人観光客のニーズ	ニーズレベル					調査員 記入
	ほとんど ない	少な い	標準	多い	い く す く 多 い	
バンコクにおける公共交通機関の利便性について						
1. 公共交通機関のアクセスを使用するのはべんり。	1	2	3	4	5	DV 11 []
2. 公共交通機関の中で便利ですか。	1	2	3	4	5	DV 12 []
3. 公共交通機関サービスの数が適切に使用されます。	1	2	3	4	5	DV 13 []
4. 駅まで記号と音声お知らせがほしい。	1	2	3	4	5	DV 14 []
交通安全とサービスの質について						
1. 公共交通機関が綺麗です。	1	2	3	4	5	DV 15 []
2. 公共交通機関内防火システムの安全性。	1	2	3	4	5	DV 16 []
公共交通機関の料金について						
1. 価格は距離に適しています。	1	2	3	4	5	DV 17 []
2. 多様な価格	1	2	3	4	5	DV 18 []
運転手について						
1. 運転手は控えめな服装します。	1	2	3	4	5	DV 19 []
2. 各点については、以下のアドバイスを提供しています。	1	2	3	4	5	DV 20 []
3. 1言語以上のコミュニケーションができます。	1	2	3	4	5	DV 21 []

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	กนิษฐา เกิดฤทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	8 ธันวาคม 2532
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยบูรพา ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่น, 2555 มหาวิทยาลัยพะเยา ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2557
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ภูเก็ต)
ประสบการณ์ทำงาน	2555 : บริษัท โฮตารู(ไทยแลนด์) จำกัด : ผู้ประสานงานฝ่ายขาย ,บรรณาธิการ (ข้อมูลภาษาญี่ปุ่น) และ ล่ามภาษาญี่ปุ่น 2555- 2556 : บริษัท เอ็กซอนโมบิล จำกัด: เลขานุการ & ผู้ช่วย ฝ่ายบุคลากร & ตรวจสอบเอกสาร (ภาษาญี่ปุ่น) 2557-ปัจจุบัน: อาจารย์ประจำสาขาการจัดการการโรงแรมและ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์