

พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
Behavior and Needs in using the Public Transportation of Japanese
Tourists

กนิษฐา เกิดฤทธิ์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต
โทร. 085-682-2289, E-mail: kakerd@rpu.ac.th

Kanittha Kerdrit

Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: 16 มิถุนายน 2562 ตอบรับ: 6 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น และ 4) เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้บริการ BTS/MRT/ARL มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ คือ การไปเที่ยวมากที่สุด ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31 - 15.30 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะมากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัวมากที่สุด 2) การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอาชีพและการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารแตกต่างกัน 3) ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมทั้ง

4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ เป็นด้านที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากที่สุด 4) การเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมมีความต้องการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรม ความต้องการ รถโดยสารสาธารณะ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

Abstract

The objectives of the research were as following; 1) 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 factor, 3) to study the needs of the service using the public bus service of Japanese tourists and 4) to compare the needs and requirements of service use the Public Transportation of tourists from Japan by classified according to personal factors. The samples were 400 Japanese Tourists. Collected was by questionnaire. Data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, difference test by t-test and One-way ANOVA. From the study the behavior of Japanese tourists who used public transportation service was as follows: Japanese tourists use the service BTS/MRT/ARL most. The Japanese tourists to use services most is the time 09.31 pm. - 15.30 pm. more than 4 times per week with their family. A comparison between the behavior of the public transportation. Male and female of Japanese tourist have difference behavior when use public transportation service. Japanese tourists with different occupation and education have different behavior in using public transportation service. The need to use the public transportation of Japanese tourists. Overall, the needed at high level. The quality and safety of the service in public transport. As the traveler is the most demanding. Comparison between the demand for public transportation services of Japanese tourists with occupation found that the overall needs of each side were different.

Keywords: behavior, needs, public transportation, Japanese tourists

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่สามารถสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยประเทศไทย วรรณสิริ โมรากุล รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว รักษาการแทนอธิบดีกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เปิดเผยถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยในช่วง 5 เดือนแรกของ

ปี 2558 (มกราคม - พฤษภาคม 2558) ว่า ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 12,448,641 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 24.72 ก่อให้เกิดรายได้ 592,923.37 ล้านบาท ภาพรวมตลอด 5 เดือน คือ มกราคม - พฤษภาคม 2558 (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2558)

ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยในปี 2559 ยังเป็นความหวังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ภายใต้แรงหนุนที่จะช่วยขับเคลื่อนตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2559 มาจากบรรยากาศทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ยังเอื้อต่อการเดินทางท่องเที่ยว โดยตลาดภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังเป็นตลาดหลักในการผลักดันการเติบโตของตลาดท่องเที่ยวไทย ซึ่งตลาดนักท่องเที่ยวจีนที่ยังเติบโตขณะที่ตลาดนักท่องเที่ยวหลักอื่น ๆ อาทิ นักท่องเที่ยวมาเลเซียที่คาดว่าจะยังคงขยายตัวได้ แต่ยังคงติดตามพัฒนาการด้านเศรษฐกิจของมาเลเซียที่อาจจะกระทบบรรยากาศการใช้จ่ายของผู้คน ส่วนตลาดนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ยังขยายตัวต่อเนื่อง (ผู้จัดการออนไลน์, 2559)

การเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบันให้ความสำคัญกับรูปแบบ และการเลือกใช้นานพาหนะในระบบการเดินทาง การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยสามารถทำได้หลายหลากวิธี ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางโดยเครื่องบิน รถไฟ รถบัส หรือรถยนต์ส่วนตัว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกที่จะเดินทางได้ตามความสะดวก และงบประมาณ

การใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกลายเป็นยานพาหนะที่มีบทบาทมากในการเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบัน ท่ามกลางการเดินทางที่อาศัยความสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการแท็กซี่ และการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จึงมีมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากจำนวนของแท็กซี่ที่มีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการของนักท่องเที่ยว ปัญหาที่เกิดขึ้นมาเช่นกัน เช่น ปัญหาแท็กซี่โกงมิเตอร์ ปัญหาเรื่องการปฏิเสธการรับผู้โดยสาร การใช้ระบบเหมารายของแท็กซี่ เป็นต้น

นักท่องเที่ยวที่จำนวนมากเลือกใช้บริการแท็กซี่ทันที เมื่อพวกเขาเดินทางประเทศไทย คนขับรถแท็กซี่ซึ่งเป็นหน้าตาแรกของประเทศนี้ CNN เคยทำการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการแท็กซี่ทั่วโลกของนักท่องเที่ยว ปรากฏว่าแท็กซี่ในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ ได้รับการยกย่องให้เป็นแท็กซี่ที่ให้บริการดีที่สุดในโลก ขณะที่แท็กซี่ไทยยังห่างชั้นจากมาตรฐานที่ควรจะเป็นภาพลักษณ์ที่ย่ำแย่ทั้งต่อมุมมองคนในประเทศ และชาวต่างชาติ (เจนวิทย์ เชื้อสาละวิน, 2557)

เมื่อไม่นานมานี้ เรื่องราวที่สร้างความเสื่อมเสียต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างมาก หลังจากชาวญี่ปุ่นที่ใช้ชื่อว่า Akihiro Koki Tomikawa เดินทางมาจากญี่ปุ่นแล้วต้องโดยสารด้วยรถแท็กซี่ ในขณะที่ยืนต่อแถวด้วยความเหน็ดเหนื่อย ก็ได้รับบัตรคิวเพื่อขึ้นแท็กซี่ แต่ขณะที่กำลังจะก้าวขาขึ้นรถ โชเฟอร์แท็กซี่ก็วาดลวดลาย ด้วยการขอปิดมิเตอร์แต่ให้นาย Koki เหมาราคา 700 บาท เพื่อเดินทางต่อไปที่สะพานควาย ทั้งที่ในความเป็นจริงหากเปิดมิเตอร์ตามปรกติราคาจะอยู่ที่ประมาณ 350 บาท ในที่สุดนาย Koki ก็ปฏิเสธที่จะเดินทางแล้วกลับไปยืนต่อแถวใหม่จากเหตุการณ์ครั้งนี้จะ

เห็นได้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นครั้งนี้ได้ดังออกไปทั่วโลก หลายสำนักข่าวต่างลงข่าวนี้ พร้อมกับการแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยมีประสบการณ์ถูกขูดรีดราคาค่าโดยสารจากแท็กซี่สนามบินเช่นกัน (มันนี่ฮับ, 2558)

รวมถึงปัญหาของการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่โดยสารรถสาธารณะก็มีให้เห็นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารและการให้บริการของบุคลากรในระบบขนส่ง และสภาพรถโดยสารสาธารณะที่มีสภาพเก่าและไม่ปลอดภัย ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก เพราะรายได้หลักของประเทศไทยส่วนหนึ่งก็มาจากการท่องเที่ยว จึงทำให้ปัจจัยในด้านขนส่งสาธารณะจึงเป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดึงดูดและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศญี่ปุ่น ประเทศที่มีระบบเดินทางสาธารณะที่สะดวกสบายและทันสมัย ที่จะต้องประสบพบเจอกับปัญหาความไม่สะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาให้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาและส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการวิจัย

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มิถุนายน 2559 ถึง ธันวาคม 2559 จำนวน 910,105 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม

ผู้วิจัยจึงหาขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณด้วยวิธีการของ Taro Yamane (1973) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ลักษณะคำถามการวิจัยเป็นแบบ Check-List

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ scale ชนิด 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (Subject Matter Specialists) หรือผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559 ถึง ธันวาคม 2559 โดยจำแนกการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 รูปแบบ คือ เก็บแบบสอบถามด้วยการลงพื้นที่จริง และเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและรายได้ โดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการใช้บริการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ใช้สถิติทดสอบที (t-test) กรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีตัวแปรต้นมีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็นนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 150,001 - 250,000 บาท (47,001 - 80,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมา 250,000 บาทขึ้นไป (80,000 บาท ขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 17.80

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้บริการ BTS/MRT/ARL มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาเป็นรถแท็กซี่ คิดเป็นร้อยละ 22.00 และรถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้บริการรถสาธารณะในการเดินทาง คือ ไปเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาเป็นไปติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.30 และเดินทางไปกลับที่พัก คิดเป็นร้อยละ 15.51 ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31 - 15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาเป็นเวลา 6.00 - 9.30 น. คิดเป็นร้อยละ 27.30 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะมากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา คือ อาทิตย์ละ 3 - 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.00 ตามลำดับ โดยมีผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมาเป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ

จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับอายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะกับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.88$) รองลงมาเป็นด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะ ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 1.05$) ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.71$) และด้านที่

นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.91$)

ความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวจีนด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการ ได้แก่ มีเครื่องหมาย สัญญาณ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 1.16$) รองลงมาเป็นต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.87$) จำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 1.32$) และด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ความสะดวกสบายภายในรถสาธารณะมีความคล่องตัว และไม่เปื้อนเปรอะ ($\bar{x} = 3.46$, $SD = 1.28$)

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

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

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

ผลการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวจีนกับเพศ พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะจำแนกตามเพศโดยภาพรวมความต้องการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวจีนกับอายุ พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมความต้องการใช้บริการรถสาธารณะไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับอาชีพ ผลการทดสอบความแตกต่างของของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมความต้องการใช้บริการรถสาธารณะ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ และด้านราคาในการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิทย์ พิพิธจนการณ (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชายอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท โดยภาพรวมจึงแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ที่เดินทางมาในประเทศไทยส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศชายและอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี ในด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวต้องรถสาธารณะที่มีความสะอาดและต้องการความปลอดภัยของระบบป้องกันอัคคีภัยภายในรถสาธารณะ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงว่า ในปัจจุบันนั้นในประเด็นของคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการรถสาธารณะยังไม่ดีมากนักเพียงนักท่องเที่ยวจึงมีความต้องการในประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2558) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 8 ไม่พอใจในสภาพภายนอกตัวรถ เช่น ความเสื่อมโทรมและอายุการใช้งาน ขณะที่ร้อยละ 11 ไม่พอใจในสภาพภายในของรถ เช่น เบาะ ที่นั่ง กระจก ความเย็นของเครื่องปรับอากาศ และความสะอาดภายในห้องโดยสาร ซึ่งเป็นความไม่พอใจที่มีมากกว่ารถโดยสารสาธารณะประเภทอื่น อีกทั้งผู้ให้บริการยังไม่พบเห็นอุปกรณ์ความปลอดภัยบนรถ อาทิ ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก และประตูฉุกเฉิน อีกทั้งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความต้องการในด้านความสะดวกในการใช้บริการรถสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการรถสาธารณะ และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มริชา ไกรงู (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา: สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการตระหนักถึงให้มีความสำคัญของผู้ใช้บริการว่า ให้มีความสำคัญในด้านดังกล่าว โดยเป็นไปตามหลักการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ

กับระบบขนส่งมวลชนสะดวก ความปลอดภัย ณ สถานีขนส่ง/ท่าเรือ (สุภัทสรา ปัญญะรัฐโรจน์, 2561) จึงวิเคราะห์ได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญและตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและหาวิธีหรือมาตรการดูแลนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

ด้านความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร จากการวิจัยครั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร โดยนักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและการเรียกใช้ และจำนวนรถสาธารณะมีให้บริการอย่างเพียงพอซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการของ กุลธณ ธนาพงศธร (2538) กล่าวคือหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งในประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับปัญหาในการใช้บริการแท็กซี่ประเด็นหนึ่ง กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นที่ชื่อนาย Akihiro Koki Tomikawa ใช้แท็กซี่ แท็กซี่เฟอร์แท็กซี่ช็อปปิ้งมิเตอร์ และให้นาย Koki เหมาราคา 700 บาทเพื่อเดินทาง (มันนี่ฮับ, 2558) ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงปัญหาในการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ใช่เพียงนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ประสบพบปัญหาเหล่านี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติจากนานาประเทศก็ประสบปัญหาเหล่านี้เมื่อเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเช่นกัน การที่แท็กซี่เห็นว่าลูกค้าเป็นชาวต่างชาติจึงคิดราคาเหมาจ่ายแทนที่จะเป็นราคาตามมิเตอร์ แสดงให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียม และเป็นปัญหาในเรื่องของการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังนั้นในประเด็นปัญหาความไม่เท่าเทียมในการบริการจึงเป็นปัญหาหลักของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในปัจจุบัน ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องศึกษาและตระหนักว่าปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาในเรื่องภาพลักษณ์ของชาติ ซึ่งควรหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงอย่างรวดเร็วที่สุด

ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย บุคคลที่มีโอกาสในการพบปะนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น หรือนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นคนแรก ๆ คือ ผู้ให้บริการ หรือคนขับแท็กซี่ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้คนขับรถหรือผู้ให้บริการสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด นอกจากภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นอย่างมากแล้วในการสื่อสารขณะให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ภาษาที่ 3 เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมการเรียนภาษาที่ 3 ของผู้ให้บริการทุก ๆ ด้านเพื่อสร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยวและส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในภาพรวมของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความต้องการในด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถ

สาธารณะมากที่สุด จึงมีควรพัฒนาในประเด็นนี้ โดยปรับปรุงคุณภาพทั้งในส่วนของการให้บริการและภาพลักษณ์ภายนอกของรถโดยสารสาธารณะประเภทต่าง ๆ และปรับปรุงในเรื่องของความปลอดภัย ควรมีการติดตั้งหรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมในการที่จะป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

2. เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวเป็นชาวต่างชาติ ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ จึงควรพัฒนาในประเด็นของการที่มีเครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือเสียงประกาศแจ้งเมื่อถึงแต่ละสถานี รวมถึงการใช้ภาษาอังกฤษบนป้ายต่าง ๆ ในรถสาธารณะ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจของนักท่องเที่ยวและป้องกันการเกิดปัญหาต่าง ๆ ได้ รวมถึงควรพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ในด้านการสื่อสารทางภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษากฎติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในกลุ่มนักท่องเที่ยว ประเทศอื่น ๆ เช่น ยุโรป อเมริกา เป็นต้น ควรมีการศึกษาในประเด็นพฤติกรรมการใช้บริการ BTS, MRT ของนักท่องเที่ยวอย่างละเอียดเพราะเป็นรถโดยสารสาธารณะที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ควรศึกษาในเรื่องการสื่อความหมาย ป้าย การให้ข้อมูลการเดินทางต่อ นักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). สถิตินักท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2559, จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24710>
- กุลชน ธนาพงศธร. (2538). **ประโยชน์และบริการ**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1-7, (หน้า 19). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจนวิทย์ เชื้อสาวะถี. (2557). **ภาพลักษณ์ Taxi ไทย**. ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559, จาก <http://news.voicetv.co.th/thailand/107817.html>
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2558). **ท่องเที่ยวมันใจ! รายได้ปีนี้ 2.2 ล้านล้านบาท 5 เดือนแรกต่างชาติเที่ยวไทย 12.4 ล้านคน** ค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2559, จาก https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1434369465
- ผู้จัดการออนไลน์. (2559). **“กสิกรไทย” คาดต่างชาติทะลักเที่ยวไทย 32 ล้านคน จี้หันเน้นคุณภาพ**. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2559, จาก <http://www.manager.co.th/Smes/ViewNews.asp?x?NewsID=9590000006048>
- มริษา ไกรฐ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- มันนี่ฮับ. (2558). ปัญหาแท็กซี่สนามบิน กับภาพลักษณ์ของเศรษฐกิจท่องเที่ยวไทย. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2559, จาก <https://moneyhub.in.th/article/ปัญหาแท็กซี่สนามบิน/>
- วรวิทย์ พิพิธพจนการณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย. สารนิพนธ์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2558). พลิกโฉมความปลอดภัยรถเมล์ไทย ด้วยระบบประเมินคุณภาพต่อเนื่อง. ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559, จาก <https://tdri.or.th/2015/11/bus-road-safety/>
- สุภัสสร ปัญญรัฐโรจน์. (2561). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 4(ฉบับเสริม): 151-161.
- Department of Tourism. (2014). **Tourism Statistics**. Retrieved on 8th April 2016, from <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24710> (in Thai)
- Chueasawatee J. (2014). **Taxi Thailand's image**. Retrieved April 4, 2016, from <http://news.voicetv.co.th/thailand/107817.html> (in Thai)
- Kraingu, M. (2009). **The satisfaction of passengers to use van service: Bangkok-Phetchaburi Route (No. 73)**. Master of Business Administration, Bangkok University (in Thai)
- Manager Online. (2016). “Kasikornthai” expected Foreign spilled over to Thailand around 32 million people and turned the focus on quality. Retrieved on 27th March 2016 from <http://www.manager.co.th/Smes/ViewNews.aspx?NewsID=9590000006048> (in Thai)
- Moneyhub. (2015). **The airport taxi problem with Economic Image of Thailand's Tourism**. Retrieved on 27th March 2015, from <https://moneyhub.in.th/article/Airporttaxiproblem/> (in Thai)
- Panyorattaroj, S. (2018). *Logistics Management for Tourism in Nonthaburi Province*. **Journal of Humanities and Social Sciences Rajapruk University**, 4(Supplement): 151 – 161.
- Pipitpojanakarn, V. (2010). **Factors Affecting The Tourism Demand of Japanese Tourists Traveling to Thailand**. Independent study Faculty of Economics, Srinakharinwirot University. (in Thai)

- Prachachatonline. (2015). **The Department of tourism, assured income this year 2.2 trillion Bath. After 5 month, 12.4 million foreigners visit Thailand.** Retrieved on 24th March 2016 from https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1434369465 (in Thai)
- Thailand Development Research Institute. (2015). **Transforming Thailand bus safety by continuous quality evaluation system.** Retrieved on 4th April 2016, from <https://tdri.or.th/2015/11/bus-road-safety/> (in Thai)
- Thanapongthorn, K. (1995). **Benefits and services.** in Human Resources Text book Unit 1-7, (p.19). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University (in Thai)
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.