

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการเปรียบเทียบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เกิดขึ้นจากการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการโดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการ ณ สถานีรถไฟจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและวิธีการของแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ผลการศึกษามีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการโดยสารประจำทางและรถไฟ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาทางภาคเหนือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการโดยสารประจำทางส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา และต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโดยสารประจำทางและรถไฟ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ 1-2 ครั้งต่อปี มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้เพื่อพักผ่อน แล้วใช้ระยะเวลาในการพักที่จังหวัดเชียงใหม่ 1-3 วัน ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางมาคนเดียว ส่วนแหล่งข้อมูลที่ใช้เลือกยานพาหนะคือมีผู้แนะนำ โดยส่วนใหญ่ซื้อตั๋วโดยสารที่สถานี มีค่าโดยสารเฉลี่ยต่อคนประมาณ 401-600 บาทต่อครั้ง สำหรับการเดินทางครั้งต่อไปนักท่องเที่ยวชาวไทยจะเลือกเดินทางกับยานพาหนะเดิมอีก โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการโดยสารประจำทางส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ประเภทรถ

ปรับอากาศ ชั้น 1 และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถไฟส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขบวนรถด่วนพิเศษ (สปรินเตอร์) ปรับอากาศ ชั้น 2

สำหรับความคิดเห็นที่มีผลในการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ราคาค่าโดยสาร และความปลอดภัยในการเดินทาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่กับข้อมูลทั่วไป พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เพศชายมีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัยในการเดินทาง และการให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร ส่วนเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ความปลอดภัยในการเดินทาง

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ อายุไม่เกิน 31 ปีมีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ราคาค่า

โดยสาร และความปลอดภัยในการเดินทาง ส่วนอายุ 31 ปีขึ้นไปมีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัยในการเดินทาง การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ และการให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอาชีพที่มีรายได้ที่แน่นอนมีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ การให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ความปลอดภัยในการเดินทาง ส่วนที่มีอาชีพที่มีรายได้ที่ไม่แน่นอนมีความเห็นตรงกันว่ารถโดยสารประจำทางมีความได้เปรียบกว่ารถไฟในเรื่อง ความรวดเร็วในการเดินทาง จำนวนเที่ยวเดินรถ ที่นั่งของยานพาหนะ ความสะอาดของยานพาหนะ ความสะอาดของห้องน้ำบนยานพาหนะ การตรงต่อเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนรถไฟมีความได้เปรียบกว่ารถโดยสารประจำทางในเรื่อง ราคาค่าโดยสาร ความปลอดภัยในการเดินทาง การให้บริการของพนักงานบนยานพาหนะ และการให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสาร

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้การเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ นั้น วิเคราะห์ผลโดยใช้วิธีการของแบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) โดยกำหนดตัวแปรอิสระรวม 17 ตัวแปร ผลปรากฏว่าตัวแปรที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ รายได้เฉลี่ย อาชีพ ความรวดเร็วในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร จำนวนเที่ยวเดินรถ ความปลอดภัยในการเดินทาง ความสะอาดของยานพาหนะ การให้บริการของพนักงาน และการตรงต่อเวลาในการเดินทาง โดยโอกาสที่นักท่องเที่ยวไทยจะใช้รถโดยสารประจำทางมากกว่ารถไฟ เพราะรถโดยสารประจำทางมีการความรวดเร็วในการเดินทาง มีจำนวนเที่ยวเดินรถ มีความสะอาดของยานพาหนะ และมีการตรงต่อเวลาในการเดินทางมากกว่ารถไฟ ส่วนโอกาสที่นักท่องเที่ยวไทยจะใช้รถไฟมากกว่ารถโดยสารประจำทาง เพราะรถไฟมีราคาค่าโดยสารต่ำกว่า มีความปลอดภัยในการเดินทางและมีการให้บริการของพนักงานที่ดีกว่ารถโดยสารประจำทาง

ด้านปัญหาและอุปสรรคนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทางมีปัญหา อุปสรรคเรื่องรถโดยสารประจำทางมีสภาพเก่ามากที่สุด รองลงมาคือ รถโดยสารประจำทางออกเดินทางไม่ตรงเวลา รถโดยสารประจำทางมีที่นั่งค่อนข้างเก่าและถึงปลายทางไม่ตรงเวลา ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถไฟมีปัญหาอุปสรรคเรื่องห้องน้ำบนรถไฟไม่ สะอาดมากที่สุด รองลงมาคือ รถไฟมีที่นั่งค่อนข้างเก่า รถไฟถึงปลายทางไม่ตรงเวลา ตามลำดับ

6.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึง ข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการเดินทางระหว่างรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และผลการศึกษาในครั้งนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางและรถไฟในการวางแผน พัฒนาการ ให้บริการของรถโดยสารประจำทางและรถไฟ รวมถึงยกระดับการให้บริการที่มีคุณภาพและมี มาตรฐานระดับสูงต่อไปในอนาคต ดังนั้นข้อเสนอแนะที่สรุปได้มีดังนี้ คือ

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทาง ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถไฟ ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ดังนั้นผู้บริหารกิจการรถโดยสาร ประจำทางและรถไฟควรให้ความสนใจและทำการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายนี้เพิ่มมากขึ้น

2. ความรวดเร็วในการเดินทาง ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้ รถโดยสารประจำทาง ดังนั้น ผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางต้องพยายามรักษามาตรฐาน ด้านนี้ไว้และต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ในส่วนของรถไฟนั้น ผู้บริหารกิจการรถไฟ จะต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงด้านความเร็วในการเดินทางให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยต้องพยายามเร่งให้รถไฟแต่ละขบวนใช้ระยะเวลาสั้นลงในการเดินทางแต่ละครั้ง

3. จำนวนเที่ยวเดินรถ ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้บริการรถ โดยสารประจำทาง ดังนั้น ผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางต้องพยายามรักษามาตรฐานด้านนี้ ไว้ให้ได้และต้องพัฒนาให้มีจำนวนรถเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลหรือวันหยุด สำคัญต่างๆ ในส่วนของรถไฟนั้น ผู้บริหารกิจการรถไฟควรมีการเพิ่มขบวนรถไฟ หรือเพิ่มห้อง โดยสารในแต่ละขบวนให้เพิ่มมากขึ้น

4. ความปลอดภัยในการเดินทาง รถโดยสารประจำทางควรให้ความสำคัญกับความ ปลอดภัยในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะลูกค้าทุกคนล้วนแต่ต้องการความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สินทั้งสิ้น ซึ่งถ้าผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางสามารถสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางก็จะเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของรถไฟนั้น ความปลอดภัยในการเดินทางถือเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการรถไฟ ดังนั้น ผู้บริหารกิจการรถไฟจะต้องพยายามรักษามาตรฐานด้านนี้ไว้และต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

5. ความสะอาดของยานพาหนะ ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ดังนั้น ผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางต้องพยายามรักษามาตรฐานด้านนี้ไว้และต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ในส่วนของรถไฟนั้น ผู้บริหารกิจการรถไฟจะต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงด้านความสะอาดของรถไฟให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

6. การตรงต่อเวลาในการเดินทาง ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ดังนั้น ผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางต้องพยายามรักษามาตรฐานด้านนี้ไว้ให้ได้ ในส่วนของรถไฟนั้น ผู้บริหารกิจการรถไฟควรมีการปรับปรุงด้านการตรงต่อเวลาของรถไฟ ซึ่งถ้าผู้บริหารกิจการรถไฟสามารถปรับปรุงตรงจุดนี้ได้ จะทำให้มีจำนวนลูกค้าเข้ามาใช้บริการของรถไฟเพิ่มมากขึ้น

7. รถโดยสารประจำทางมีสภาพเก่าถือเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถโดยสารประจำทาง และห้องน้ำบนรถไฟไม่สะอาดของถือเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้ของรถไฟ ดังนั้นผู้บริหารกิจการรถโดยสารประจำทางและรถไฟจึงควรเร่งดำเนินการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวโดยเร่งด่วน