



งานประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 8
วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2564



BUSINESS
CONFERENCE 2021

The 8th

Business transition to the new normal



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจพิจารณาผลงานของการจัดประชุม
วิชาการระดับชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อให้การดำเนินการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจพิจารณาผลงานของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร | บุญมาก |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.พิชานกรณ | ธนิตเบญจสิทธิ์ |
| ๓. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ | สมยานะ |
| ๔. รองศาสตราจารย์ ดร.กัญจรรุณา | ดิษฐ์แก้ว |
| ๕. รองศาสตราจารย์พรพรรณนุช | ชัยปิ่นชนะ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤษ | ธาราพิทักษ์วงศ์ |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร | ศิริโกศากิจ |
| ๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญพัฬวี | กล่อมจงเจริญ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กริช | สมกันธา |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา | สุระ |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ | ชุลิกาวีทย์ |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลชญา | แว่นแก้ว |
| ๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา | สุกเพชร |
| ๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมกร | ไชยประสิทธิ์ |
| ๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลลดา | ชะโลมกลาง |
| ๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูเกียรติ | ชัยบุญศรี |
| ๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ | ลัมฤทธิ์สกุล |
| ๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร | ทิพย์ศรี |
| ๑๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทียน | เลวามัญ |
| ๒๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หัตถพงศ์ | อวีโรธนานนท์ |
| ๒๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกร | สิริสุคันธา |
| | ๒๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์... |

๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์	ชลประเสริฐสุข
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรลักษณ์	สัจจะวาที
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพรรณ	เนตรประดิษฐ์
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร	วรรณสถิตย์
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรรณ	ไชยานนท์
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา	ศรีนฤวรรณ
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เผด็จ	ทุกข์สุญ
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณิศา	เดชเถกิง
๓๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดลยา	ไชยวงศ์
๓๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน	สงเคราะห์
๓๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนียา	บังเมฆ
๓๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิยะดา	ชัยเวช
๓๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภา	วรุณกุล
๓๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา	คณะสุวรรณ
๓๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล	ตุลาสมบัติ
๓๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวี	ปานซาง
๓๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณนิภา	สีอชารัมย์
๓๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดอนอม	ตันเจริญ
๔๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สตัยา	ตันจันทร์พงศ์
๔๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร	คุณวิชุด
๔๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส	หู่เย็น
๔๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิรวัดมณี	ชมระกา
๔๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา	มณีพันธ์
๔๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตร	ชูชื่น
๔๖.	อาจารย์ ดร.จิรายุ	หาญตระกูล
๔๗.	อาจารย์ ดร.จักรกฤษ	เตโช
๔๘.	อาจารย์ ดร.ชนัดดา	คิวโมกษธรรม
๔๙.	อาจารย์ ดร.ชไมพร	รัตนเจริญชัย
๕๐.	อาจารย์ ดร.ชัชชัย	สุจริต
๕๑.	อาจารย์ ดร.ณัฐฉิณี	ธรรมปัญญา
๕๒.	อาจารย์ ดร.ดวงนภา	สุขะหุต
๕๓.	อาจารย์ ดร.ธนศักดิ์	ตันดินาคม
๕๔.	อาจารย์ ดร.นทีทิพย์	สรรพตานนท์

๕๕. อาจารย์...

๕๕. อาจารย์ ดร.นิตติศักดิ์	เจริญรูป
๕๖. อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ	สุจริต
๕๗. อาจารย์ ดร.ปิติมา	ดิศกุลเนติวิทย์
๕๘. อาจารย์ ดร.พนมพร	เฉลิมวรรณ
๕๙. อาจารย์ ดร.วัลภา	วงศ์จันทร์
๖๐. อาจารย์ ดร.สายัณห์	อุ่มนันภาศ
๖๑. อาจารย์ ดร.สุมนา	ลาภาโรจน์กิจ
๖๒. อาจารย์ ดร.โสภา	เกสัชพิพัฒน์กุล
๖๓. อาจารย์ ดร.อภิวัฒน์	อายุสุข
๖๔. อาจารย์ ดร.อัจฉราพร	แปลงมาลัย
๖๕. อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์	มารังค์
๖๖. อาจารย์ ดร.อรุณี	ยศบุตร
๖๗. อาจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย	จันทร์เรือง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทอมา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น



คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มอบใบประกาศนียบัตรนี้ไว้เพื่อแสดงว่า
บทความเรื่อง

ปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบินในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่
ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

โดย

อัมรินทร์ พวงมาลา, นิธิการ ชำนาญพจน์, เวย์น โพรีสต์ย,
ไอริน จงสัจจะธรรม, นิธิกร ม่วงศรีเขียว

●●● ได้รับการพิจารณาเข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ ●●●

ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 8

“BUSINESS TRANSITION TO THE NEW NORMAL”

ให้ไว้ ณ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2564

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

	หน้า
51. คุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในดัชนีความยั่งยืน“SET THSI Index” :ศรารักษ์ ตรีเจริญ ศิริรัตน์ พวงแสนสุข และ สุวิทย์ ไวยทิพย์	746
52. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่ :ธนัษพร โพธิกลาง และ ไพรพันธ์ ธนเลิศโคภิต	768
53. คุณลักษณะประชากรและส่วนประสมทางการตลาดต่อการซื้อสินค้าจักรยาน อะไหล่และอุปกรณ์เสริมผ่านช่องทางออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัท 888 จำกัด :ฉัตรชัย พันธุ์วา และ ธัญญา สุพรประดิษฐ์ชัย	779
54. ต้นทุนและผลตอบแทนจากการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนปลาทะเล ในอำเภอสิเกา จังหวัดตรัง :ศิววงศ์ เพชรจุล และ จิรัชญา บุญช่วย	797
55. ทักษะคิดของบุคลากรต่อการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงวิกฤต COVID-19 :เอมีล่า แวเอ็ซ	809
56. ปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบินในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี :อัมรินทร์ พวงมาลา นิธิการ ชำนาญพจน์ เวย์น โพธิสัตย์ ไอริน จงส์จจะธรรม และ นิธิกร ม่วงศรีเขียว	818
57. ปัจจัยในการพิจารณามูลค่าตลาดของที่ดินเปล่า :ภาณุพงศ์ นิลตะโก อธิยุต ทัดตมนัส และ วาสนา ดวงดี	833
58. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน Meb ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) :วิชชุตา ทองเนตร นุชนาถ ส่องรส และ วิลาวัลย์ จันทร์ศรี	845
59. ปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาด 4Cs ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านกาแฟของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ :ธนภัทร ยี่ชะเต ธัญญา ยินเจริญ ศศิฉาย นาคช่วย และ อริษา หมั่นมา	862
60. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์แมน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร :ดวงธิดา ทองปกรณ์กุล นทีกานต์ โวหาร โสภณ กอสนาม และ ชินวัฒน์ นิลโมจน์	878
61. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของประชากรในจังหวัดภูเก็ต :ชิตชนก ทิพย์รักษา ดารณীরัตน์ แสงอุ่น และ สมชาย ไชยโคต	888
62. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อสุขภาพ และความงาม ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด :ณัฐรัชย์ อ่อนคง และ พรหมสร เตชากวินกุล	901

ปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบิน
ในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ของนักศึกษา
คณะวิทยาการจัดการ

อัมรินทร์ พวงมาลา^{1*} นิธิกร ชำนาญพจน์² เวรน์ โพธิ์สัตย์³ ไอริน จงสัจจะธรรม⁴ นิธิกร ม่วงศรีเขียว⁵

บทคัดย่อ

นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ส่วนใหญ่เลือกเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ด้วยรถไฟและเครื่องบิน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 360 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการตัดสินใจว่าจะเดินทางโดยรถไฟหรือเครื่องบินไปจังหวัดเชียงใหม่ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) พบว่าปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบินของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษาส่วนมากให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากที่สุดทั้งรถไฟและเครื่องบิน ความเชื่อมั่น ความปลอดภัย ด้านภาพลักษณ์และการบริการเป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมด นักศึกษาส่วนมากมีพฤติกรรมเลือกใช้เครื่องบินไปเชียงใหม่ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว โดยการจองบัตรโดยสารผ่านจุดจำหน่ายตั๋ว ดังนั้นธุรกิจที่เกี่ยวข้องควรมีแผนธุรกิจที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อจะทำให้การทำธุรกิจมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่สูงขึ้น อีกทั้งเป็นการช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจให้ดีขึ้น

คำสำคัญ : ปัจจัยในการตัดสินใจ, พฤติกรรมในการเลือกใช้, การเดินทาง

^{1*}, ², ³, ⁴ นักศึกษา, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 0942511608, puangmala_a@silpakorn.edu

⁵ อาจารย์ ดร., มหาวิทยาลัยศิลปากร



Factors and Behavior of Making Decision to use Train or Airplane travel to Chiangmai: Case Study Faculty of Management Science, Silpakorn University Phetchaburi Information Technology Campus

Ammarin Puangmala^{1*} Nithikarn Chamnanphot², Weth Phisat³
Irin Jongsatjatham⁴ Nitikarn Muangsornkhiao⁵

Abstract

Most of the student, Faculty of Management Science, Silpakorn University Phetchaburi Information Technology Campus decide to travel to Chiangmai by train and airplane. This research uses a quantitative research. There are 360 samples and this research objective is studying the factors and behavior of making decision to use train or airplane travel to Chiangmai. The statistic of this research is analyzing the data are percentage and frequency found that the factors decide to use train and airplane of the student, Faculty of Management Science, Silpakorn University Phetchaburi Information Technology Campus. The most important factors to decide to Chiangmai by train or airplane are the ticket's price and confidence, safety image and service. All factors to decide and behavior to Chiangmai by airplane because of convenience, fast for booking from the ticket counter. We propose that business should have planned to serve the demand of customers in order to make the business more efficiency in delivery services. It also helps to stimulate tourism and the economy.

Keywords: Decision factor, Behaviours decide, Travel

^{1*},^{2,3,4} Student, Silpakorn University, 0942511608, Akitomaou26@gmail.com

² Professor. Dr., Silpakorn University



บทนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางภาคเหนือของไทย เป็นจังหวัดที่มีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์อย่างยาวนาน มีประเพณีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก อีกทั้งยังมีทัศนียภาพที่งดงามเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำให้มีผู้คนเดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ให้เกิดการท่องเที่ยวคือ การคมนาคม หรือธุรกิจขนส่ง และธุรกิจการขนส่งที่เป็นที่นิยมคือ การขนส่งทางรถไฟ และการขนส่งทางเครื่องบิน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในการทำวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการมีนักศึกษาจำนวน 9 หลักสูตร และมีความหลากหลายในแต่ละสาขาวิชา ซึ่งจะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน

คำว่า “การขนส่ง” (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ (สมชาย ปฐมศิริ, 2559)

การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือผู้โดยสารรวมทั้งสินค้าและโภคภัณฑ์จากที่หนึ่งไปยังที่แห่งหนึ่งไม่ว่าจะอยู่ใกล้หรือไกลโดยอุปกรณ์หรือสิ่งต่างๆ ของการขนส่งเป็นพาหนะสำหรับนำหรือพาไปตามประสงค์ของมนุษย์ (ธนสรณ์ แสงโสภา, 2537 , หน้า 1)

เมื่ออิทธิพลของตะวันตกแผ่ขยายมายังดินแดนในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในสมัยรัชกาลที่ 5 เทคโนโลยี ความรู้ ความคิดของผู้คนเปลี่ยนไปก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ทำให้สังคมสยามเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และ รถไฟก็เป็นนวัตกรรมที่ทันสมัยในสมัยนั้นและได้กลายเป็นการเดินทางรูปแบบใหม่ คนไทยเห็นรถไฟครั้งแรกมาจากอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2389 ตรงกับสมัยรัชกาลที่ 4 แต่เป็นเพียงรถไฟ “ของเล่น” ซึ่งสมเด็จพระนางเจ้าวิกตอเรีย พระราชินีอังกฤษได้ทรงจัดส่งรถไฟจำลองเข้ามาถวายในสมัยรัชกาลที่ 5 และได้มีการเปิดการเดินรถ เฉลี่ยทุก 1 ปีครั้ง โดยเริ่มเดินรถครั้งแรกในปี พ.ศ. 2439 และมีการขยายเส้นทางการเดินรถไปตลอดจนสิ้นรัชกาล ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว สามารถเปิดการเดินรถ ในทุก 6 เดือน มีการรวมกิจการกรมรถไฟสายเหนือ และกรมรถไฟสายใต้ เป็นกรมเดียวกัน เรียกว่า “กรมรถไฟหลวง” ในสมัยรัชกาลที่ 7 มีการเปิดการเดินรถ ในทุก 1 ปี ในพ.ศ. 2476 รัฐบาลได้ปฏิวัติการขนส่งระหว่างกรุงเทพฯ กับพื้นที่ปกครองเกือบครึ่งหนึ่งของประเทศด้วยทางรถไฟที่ยาวถึง 3,077 กิโลเมตร (วิภัส เลิศรัตนรังษี, 2559)

สรุปความสำคัญของการขนส่งทางรถไฟ ได้เข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 และมีบทบาทอย่างมากในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยได้นำเข้าอุปกรณ์ในการก่อสร้างทางรถไฟจากต่างประเทศ และมีการเปิดการเดินรถไฟ เฉลี่ยทุก 1 ปีครั้ง และทำให้การขนส่งทางรถไฟเจริญเติบโตขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน

ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศให้สามารถเดินทางติดต่อกันได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยจึงเป็นที่นิยมของหมู่ผู้เดินทางระหว่างประเทศ และจะทวีความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต (นิธิกร ม่วงศรีเชียว, 2562, หน้า 1) เครื่องบินนางสาวสยาม เป็นเครื่องบินพลเรือนเครื่องแรกของไทยและได้บินเดินทางไปยังเมืองจีนในปี พ.ศ.2475 เพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี ไทยจีน โดยมีนายเลื่อน พงษ์โสภณ เป็นนักบิน เดินทางไปยังเมืองต่างๆ แต่เพียงผู้เดียว จนกระทั่งถึงเมืองจีน (นิธิกร ม่วงศรีเชียว, 2562, หน้า 14)



สรุปความสำคัญของธุรกิจการบิน ในปัจจุบันธุรกิจการบินนับว่า มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เพราะอากาศยานขนาดใหญ่มีไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารและเพิ่มความสะดวกรสบายมากยิ่งขึ้น จึงมีผู้นิยมเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้นทุกปี อีกทั้งการเดินทางโดยเครื่องบินยังทำให้การคมนาคมขนส่งเดินทางได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง”ปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบินของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่” มีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจรถไฟ
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการบิน
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจรถไฟ

กฤษดา ชินธนาโชติ (Kritsada Chintanachot, 2554) กล่าวว่า ยานพาหนะที่เคลื่อนที่ไปตามรางเหล็กที่สร้างคู่ขนานกันเพื่อการขนส่งสินค้าหรือผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง รถไฟนั้นมีหลายแบบ ทั้งแบบโบราณจากอดีตจนถึงปัจจุบัน รถไฟมีพัฒนาการที่เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ตามยุคสมัยซึ่งเกิดจากการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง

สรุป ธุรกิจรถไฟเป็นยานพาหนะเพื่อการขนส่งสินค้าหรือผู้โดยสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง และรถไฟมีหลายแบบทั้งแบบโบราณและมีพัฒนาการที่ไม่หยุดยั้ง

2.แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการบิน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 :3) อุตสาหกรรมการบินหรือการขนส่งทางอากาศ เป็นการขนส่งประเภทหนึ่งที่ขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศด้วยเครื่องบิน มีความเร็วสูง สามารถเดินทางไปถึงที่หมายต่างๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น เป็นการคมนาคมที่เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลกไว้ด้วยกัน

จำรัส ปิติกุลสถิตย์ (2546: 47) กล่าวว่า ธุรกิจการบิน ผู้ที่ประกอบธุรกิจขนส่งทางอากาศทั้งด้านผู้โดยสารและสินค้า โดยเป็นผู้กำหนดเส้นทางการบินแล้วใช้พื้นที่ทำอากาศยานผลิตเป็นบริการขนส่งทางอากาศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก

สมยศ วัฒนากมลชัย (2555) กล่าวว่า ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจข้ามชาติ มีผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าที่ใช้ภาษาแตกต่างกันในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการทำงาน แม้แต่ในบริบทที่มีแต่ผู้ปฏิบัติงานคนไทยก็นิยมใช้ภาษาอังกฤษในการอ้างหรือกล่าวถึงสิ่งต่างๆ

สรุป ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจการขนส่งทางอากาศ ที่มีความเร็วสูง สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายได้ในระยะเวลาสั้น และได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติในธุรกิจการบินต้องมีความรู้และสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี เนื่องจากต้องใช้ในการปฏิบัติงาน



3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัดสินใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, หน้า 185) ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การเลือกทางเลือกที่มีอยู่หลาย ทางเลือก โดยอาศัยทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียวที่สามารถ ตอบสนองเป้าหมาย หรือความต้องการของผู้เลือกได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2537, หน้า 147) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การเลือกสิ่งหนึ่งหรือหลายๆ สิ่ง หรือเลือกที่จะปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลายๆ ทางที่มีอยู่และวิธีการที่เลือกนั้นย่อมได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุด ตรงกับเป้าหมายขององค์การด้วย

สรุป การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่มีอยู่จากหลายๆ ทางโดยเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดที่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ของผู้เลือก

4.แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

เมอร์ริสัน (Morrison, 1989, p. 63 อ้างถึงใน ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2546, หน้า 35 - 42) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยภายใน (Personal Factor/ Internal Variables) หมายถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ
2. ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มอ้างอิงชั้นทางสังคม และวัฒนธรรม ประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ
3. คำจำกัดความของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง “กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลกระทำเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการมาเพื่อบริโภค ตลอดจนรวมไปถึงการบริโภคด้วย (Activities People Undertake when Obtains, Consuming and Disposing and Services

สรุป พฤติกรรมผู้บริโภคประกอบไปด้วยปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อและประกอบด้วยกลุ่มครอบครัว สถานะของผู้ซื้อ และกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการบริโภค

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชิดชาติ ตะโกจีน (2558) ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านการตอบสนองด้านการสร้างความมั่นใจและภาพลักษณ์ด้านการบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมากในขณะที่ผู้โดยสารมีแรงจูงใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านอารมณ์มากกว่าด้านเหตุผล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสาร ชั้น 1 ด้านการตอบสนองส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 มากที่สุด ตามด้วยภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ด้านการบริการความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านการตอบสนอง และแรงจูงใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านอารมณ์และด้านเหตุผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

นางสาวมนสินี เลิศคชสิทธิ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บรรยากาศ และความสะอาดของห้องโดยสาร ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ปัจจัยด้านกระบวนการและศูนย์บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการและกิจกรรมส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รสชาติอาหาร และการประกันภัยการเดินทาง ตามลำดับ



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบินของนักศึกษา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่กรณีเปรียบเทียบระหว่าง รถไฟ และเครื่องบิน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อสรุปผลวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. ลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1. ลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ โดยเลือกจากนักศึกษาทุกสาขาวิชา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่เคยเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่โดยรถไฟหรือเครื่องบิน ใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47)

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม
 N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (ในที่นี้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05
 แทนค่าในสูตรดังนี้)

$$n = \frac{3,273}{1 + (3,273)(0.05)^2}$$

$$= 356.53 \approx 360 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 360 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด



ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟหรือเครื่องบินของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเกณฑ์ในการกำหนดค่านำหนักการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five-Point Likert Scale) ดังนี้

ระดับคะแนน 5	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	มาก
ระดับคะแนน 3	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	น้อย
ระดับคะแนน 1	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นหรือการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และมีอันตรภาคชั้นช่วงระยะเท่ากับ 0.8 เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับการตัดสินใจใช้บริการรถไฟหรือเครื่องบิน และปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟหรือเครื่องบิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยพฤติกรรมของนักศึกษาในการเลือกใช้รถไฟหรือเครื่องบิน มีข้อความจำนวน 3 ข้อได้แก่

1. การเลือกปัจจัยในการเดินทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดระหว่างรถไฟและเครื่องบิน
2. เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟหรือเครื่องบิน
3. ความถี่ในการใช้บริการรถไฟหรือเครื่องบินรอบ 1 ปี

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด(Closed ended question) แบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษถึงปัจจัยและพฤติกรรมของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในการเลือกใช้บริการขนส่งทางรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบินในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาการให้บริการของการขนส่งทางรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบินที่ควรพัฒนาและปรับปรุง อีกทั้งให้ข้อมูลผู้สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา



ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับมารวมทั้งสิ้น 360 ชุด ได้นำมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่เป็นต่อการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นส่วนตัวอย่าง ดังนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งหมด 360 ตัวอย่าง โดยงานวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาพิจารณา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสาขาวิชา ดังรายละเอียดดังนี้

ตารางลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	46.9
	หญิง	45
	เพศทางเลือก	8.1
		100
2. อายุ	18-20 ปี	26.7
	21-23 ปี	71.4
	มากกว่า 23 ปี	1.9
		100
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	100
		100
4. ชั้นปีที่	นักศึกษาชั้นปีที่ 1	11.7
	นักศึกษาชั้นปีที่ 2	15.3
	นักศึกษาชั้นปีที่ 3	28.9
	นักศึกษาชั้นปีที่ 4	44.2
		100
5. รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	9.4
	5,001-6,000 บาท	1.2
	มากกว่า 6,001 บาท	89.4



	360	100
6. สาขาวิชา		
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	63	17.5
สาขาวิชาการจัดการชุมชน	20	5.6
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยว (ธุรกิจทั่วไป)	48	13.3
สาขาวิชาการตลาด	48	13.3
สาขารัฐประศาสนศาสตร์	49	13.6
สาขาวิชาการจัดการโรงแรม	49	13.6
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษา	39	10.8
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	23	6.4
สาขาวิชาการจัดการนิทรรศการและอีเว้นท์	21	5.9
	360	100

จากตาราง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งออกเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.9% เพศหญิงร้อยละ 45% และเพศทางเลือก ร้อยละ 8.1% โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.4% ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 44.2% ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มากกว่า 6,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.4% และอยู่ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 17.5%

ผลการวิจัยและอภิปราย

ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 360 ชุด นำมาสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบินของนักศึกษา สาขาวิชา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตามปัจจัย 2 ปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟ

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
ด้านราคา						
1. มีราคาค่าโดยสารที่ประหยัดงบประมาณการเดินทาง	157	144	56	3	0	4.26



2. มีความสะดวกในการชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง	90	143	115	11	1	3.86
3. ผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งได้โดยมีค่าใช้จ่าย	115	126	111	6	2	3.96
ด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย						
1. มีผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการดูแล รักษา ระบบได้	78	159	114	8	1	3.85
2. มีเทคโนโลยีภายในห้องควบคุมที่ทันสมัยและแม่นยำ	122	115	115	8	0	3.97
3. ตระหนักถึงความปลอดภัยของวัตถุและสัมภาระของผู้โดยสาร	75	159	117	9	0	3.83
4. พนักงานมีความรู้วิธีป้องกันและช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	113	126	113	6	2	3.95
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการ						
1. ดูแลรักษาความสะอาดภายในรถไฟ เช่น ที่นั่ง ผู้โดยสาร ถังขยะ	85	150	116	8	1	3.86
2. พนักงานมีการพูดที่สุภาพ บุคลิกภาพและอัยยาศัยดี	114	133	109	2	2	3.99
3. การตรวจการเช็คตัวของเจ้าหน้าที่พนักงาน	90	159	106	4	1	3.92

ที่มา : จากการคำนวณโดยใช้สูตรภาคพื้น (ความกว้าง = 0.80) แทนค่า 5-1/5 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552)

จากตารางที่ 1 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟพบว่าในด้านราคากลุ่มเป้าหมายให้ความสำคัญกับราคา ค่าโดยสารที่ประหยัดงบประมาณการเดินทางมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{x} = 4.26$ ในด้านความเชื่อและความปลอดภัยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีภายในห้องควบคุมที่ทันสมัยและแม่นยำมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{x} = 3.97$ และในด้านภาพลักษณ์และการให้บริการให้ความสำคัญกับพนักงานมีการพูดที่สุภาพ บุคลิกภาพและอัยยาศัยดีมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{x} = 3.99$

ตารางที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องบิน

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องบิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
ด้านราคา						
1. มีราคาค่าโดยสารที่ประหยัดงบประมาณการเดินทาง	136	133	81	10	0	4.10



2. มีความสะดวกในการชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง	175	161	19	5	0	4.41
3. ผู้โดยสารสามารถเลือกระดับที่นั่งได้โดยมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น	180	152	26	2	0	4.42
ด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย						
1. มีผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการดูแล รักษา ระบบได้	183	162	13	2	0	4.46
2. ตระหนักถึงความปลอดภัยของวัตถุและสัมภาระของผู้โดยสาร	182	156	22	0	0	4.44
3. พนักงานมีความรู้วิธีป้องกันและช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	194	145	20	1	0	4.48
ด้านภาพลักษณ์และการให้บริการ						
1. มีความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร เช่น ความเสียหายของทรัพย์สิน การตรงต่อเวลา	174	165	17	3	1	4.41
2. ดูแลรักษาความสะอาดภายในเครื่องบิน เช่น ที่นั่งผู้โดยสาร ห้องน้ำ	198	141	19	2	0	4.49
3. พนักงานมีการพูดที่สุภาพ บุคลิกภาพและ อธิยาศัยดี	184	160	14	2	0	4.46
4. การเช็คอินและโหลดกระเป๋ามีความรวดเร็ว	179	157	23	1	0	4.43
5. มีการสาธิตการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินที่ชัดเจนและครบถ้วน	174	163	21	2	0	4.41

ที่มา : จากการคำนวณโดยใช้อันดับภาคชั้น (ความกว้าง = 0.80) แทนค่า 5-1/5 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552)

จากตารางที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องบินพบว่าในด้านราคากลุ่มเป้าหมายให้ความสำคัญกับการที่สามารถเลือกระดับที่นั่งได้โดยมีค่าใช้จ่ายสูงชันมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.42$ ในด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ความสำคัญกับพนักงานมีความรู้วิธีป้องกันและช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.48$ และในด้านภาพลักษณ์และการให้บริการให้ความสำคัญกับการดูแลความสะอาดภายในเครื่องบินมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.49$

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งทางรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบินของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งทางรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบิน เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้



ตารางที่ 1 วิธีการเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
1.เดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเครื่องบิน	242	67.2
2.เดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยรถไฟ	118	32.8
รวม	360	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเครื่องบิน จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยรถไฟ จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 32.8

ตารางที่ 2 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
1.มีความสะดวกและรวดเร็ว	164	45.6
2.ราคาถูกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	112	31.1
3.มีความตรงต่อเวลา	37	10.3
4.มีความปลอดภัยในการเดินทาง	36	10
5.สามารถเลือกซื้อบัตรโดยสารได้หลากหลายช่องทาง	10	2.8
6.มีการส่งเสริมการขาย	1	0.3
รวม	360	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกเหตุผลมีความสะดวกและรวดเร็วจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด

ตารางที่ 3 จอบัตรโดยสารผ่านช่องทางใด

จอบัตรโดยสารผ่านช่องทางใด	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
1.จุดจำหน่ายตั๋ว	139	38.6
2.หน้าเว็บไซต์	134	37.2
3.แอปพลิเคชัน	72	20
4.บริษัททัวร์	15	4.2
รวม	360	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่จอบัตรโดยสารผ่านจุดจำหน่ายตั๋ว 139 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6% ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด



สรุปและอภิปราย

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการการขนส่งทางรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบินของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 21-23 ปี เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 6,001.- บาท อยู่ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ใช้บริการขนส่งทางเครื่องบิน เหตุที่ใช้บริการคือ มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยจองผ่านหน้าเว็บในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งออกเป็นเพศชาย 46.9% เพศหญิง 45% และเพศทางเลือก 8.1% โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.9% ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 44.7% ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มากกว่า 6,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.1%

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยในด้านราคา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องบิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยในด้านราคา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) และปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$)

พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งทางรถไฟและเครื่องบินของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถสรุปพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ นักศึกษาเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเครื่องบิน จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ด้วยรถไฟ จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 32.8 โดยเหตุผลส่วนใหญ่คือความสะดวกและรวดเร็วจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 และจองผ่านช่องทางจดจำนำตั๋ว ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งทางรถไฟและการขนส่งทางเครื่องบินของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 21-23 ปี เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 6,001 บาท และอยู่ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ใช้บริการการขนส่งทางเครื่องบิน เหตุผลในการใช้บริการก็คือ มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยจองผ่านหน้าเว็บในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าการเลือกใช้บริการเครื่องบินเดินทางไปทางไปจังหวัดเชียงใหม่เหมาะสมที่สุดเนื่องจากสายการบินมีบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และในปัจจุบันมีสายการบิน Low Cost Airlines ให้บริการในราคาถูกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางหลายสายการบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร นอกจากนั้นสายการบิน Low Cost Airlines สามารถทำการประชาสัมพันธ์และทำการตลาด เพื่อให้ผู้โดยสารเข้ามาเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง ทั้งทาง



ช่องทางออนไลน์ สื่อสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ซึ่งจะทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และสร้างรายได้ให้กับสายการบินอีกด้วย



รายการอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 147
- จำรัส ปิติกุลสถิตย์. (2546). ธุรกิจการบิน. สถาบันราชภัฏภูเก็ต. หน้า 47
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2546). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 35-42
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2558). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
วี.อินเตอร์พริ้นท์. หน้า 47
- ธนสรณ์ แสงโสภา. (2537). การขนส่งทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เอ็ดดิสันเพรส โปรดักส์, หน้า 1
- นิธิกร ม่วงศรีเขียว. (2562). ธุรกิจการบิน. เอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจการบิน(1). หน้า 1 และ 14.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. หน้า 3
- มนสิณี เลิศคชสีห์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). ความลับขององค์กร : พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: มปป. หน้า 185
- วิภาส เลิศรัตนรังษี. (2559). รู้ลึกกับความเร็ว : การคมนาคมในสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์สยาม. ศิลปวัฒนธรรม
สมชาย ปฐมศิริ. (2553). บทความความหมายของการขนส่งสินค้า. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันที่สืบค้นข้อมูล 8 สิงหาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <https://sukanyaboonsil.blogspot.com/2016/>
- สมยศ วัฒนามงคลชัย. (2557). ธุรกิจสายการบิน. ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Morrison. 1989, Early Childhood. Education Today, P. 63

