

# ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่รายชิตี๋บัส (CR BUS) ของใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

## Factors Affecting to Make Decision for Select Chiang Rai City Bus (CR BUS)

### Service of Customers of Mae Fah Luang International Airport

สัมฤทธิ์ อานาจผูก

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่รายชิตี๋บัส (CR BUS) ของใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ใช้แบบสอบถาม มีโครงสร้างเป็นเครื่องมือประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิตินำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์ Independent Sample T-Test และ One – Way ANOVA และสถิติวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่รายชิตี๋บัส (CR BUS) ของใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านราคา มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และลำดับสุดท้ายปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จากการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ Independent Sample T-Test และ One – Way ANOVA พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่รายชิตี๋บัส (CR BUS) ที่ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานด้านส่วนประสมทางการตลาดวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่รายชิตี๋บัส (CR BUS) ของใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้ดีที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่รายชิตี๋บัส (CR BUS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### Abstract

This study aimed to study the factors affecting to make decision for select Chiang Rai City Bus (CR BUS) service of customers of Mae Fah Luang International Airport. The samples were 400 of Mae Fah Luang International Airport's customers who was 16 years old above. The samples selected by simple random sampling. The instruments used in this study were the questionnaires. The data were systematically analyzed by mean, standard deviation, Independent Sample T-Test, One – Way ANOVA and multiple regression analysis with statistically significant difference of 0.05.

The findings of the study were as follows: In overall, the factors affecting to make decision for select Chiang Rai City Bus service of customers of Mae Fah Luang International Airport were at a highest level. Considering to marketing mix factors influencing customers decision to select Chiang Rai City Bus service revealed that price factor was affecting to make decision at a highest-level follow by people factor, product factor, process factor, place factor, and physical evidence factor. While, the promotion factor was at a high level. The results of Independent Sample T-Test and One – Way ANOVA found that gender, educational level, and occupation were statistically significant difference of 0.05, and the multiple regression analysis found that marketing mix factors (7P's) influencing customers decision to select Chiang Rai City Bus service sorted in descending order were physical evidence, product, people, process, and price with statistically significant difference of 0.05.

**หมายเหตุ :** คำสำคัญ (Key Words) ได้แก่ 1. การตัดสินใจ 2.รถโดยสารสาธารณะเชียงใหม่ 3.ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

## บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับกระทรวงคมนาคม โดยมีท่าอากาศยานที่อยู่ในการควบคุม กำกับ ดูแล จำนวน 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานภูเก็ต, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ซึ่งมีรายได้มาจาก (ก) รายได้จากกิจการการบิน (Aeronautical Revenue) ซึ่งประกอบด้วยค่าธรรมเนียมในการขึ้น ลงของอากาศยาน (Landing Charge) ค่าธรรมเนียมที่เก็บอากาศยาน(Parking Charge) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charge) และค่าเครื่องอำนวยความสะดวก (Aircraft Service Charge) (ข) รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน(Non Aeronautical Revenue) ซึ่งประกอบด้วยรายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Revenue) ค่าเช่าสำนักงานและค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Office and Real Property Rents) และ รายได้จากค่าบริการ (Service Revenue) ทั้งนี้ในการดำเนินงาน ท่าอากาศยาน ทอท. ยังมีผู้ประกอบการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่จำเป็นบางส่วน เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดิน รวมทั้งการให้บริการผู้โดยสารตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการภายในท่าอากาศยานซึ่งทำกับบริษัทดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการรายอื่นที่ให้บริการร้านค้าปลีก สิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บสินค้า รถลีมูซีน บริการที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องชำระค่าตอบแทนส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Fees) ค่าเช่าพื้นที่ (Rent) และค่าบริการ(Service Charges) ส่วนผู้เช่าพื้นที่บางรายที่ไม่ได้เข้าทำสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการนั้นจะ ชำระเพียงค่าเช่าพื้นที่และค่าบริการให้ ทอท. เท่านั้น (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ,2561)

ปัจจุบันท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ถือว่ามีการขยายตัวด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากสถิติในปี 2560 ทศร.มีเที่ยวบินขึ้น-ลง สูงถึง 17,661 เที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการถึง 2,503,375 คน และในปี 2561 ตั้งแต่ต้นปี จนถึงเดือนตุลาคม 2561 มีเที่ยวบินขึ้น-ลง 16,361 เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร 2,324,108 คน ซึ่งเมื่อเข้าสู่ช่วงไฮซีซั่น คาดว่าจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสาร จะเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

ทั้งจำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร รวมถึงผู้ที่มาใช้บริการที่มีเป็นจำนวนมาก และคาดว่าจะสูงเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เพื่อเป็นการเตรียมตัวรองรับปริมาณผู้ที่จะมาใช้ท่าอากาศยาน ที่เพิ่มมากขึ้น (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ,2561)

จังหวัดเชียงรายนับเป็นจังหวัดที่อยู่เหนือสุดของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน แถมยังอุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้บนดอยสูงที่สลับซับซ้อน ทั้งยังเป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำและน้ำตกอันงดงามหลายแห่ง รวมถึงมีประชากรหลายเชื้อชาติ ไม่ว่าจะเป็นชาวไทยพื้นราบ ชาวไทยภูเขา และชาวจีนฮ่อ ที่อพยพเข้ามาอาศัยอยู่บนดอยสูง ซึ่งแต่ละชนชาติจะมีประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์ เป็นเสน่ห์อีกอย่างที่ทำให้เชียงรายได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงไม่ต้องแปลกใจเลยหากเชียงรายจะเป็นจังหวัดอันดับต้นๆ ที่นักท่องเที่ยวมักคิดถึงเป็นที่แรกๆ อีกทั้งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจอีกแห่งของภาคเหนือ และของประเทศไทยทำให้ปริมาณความต้องการในการเดินทางจากท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายเข้าสู่ตัวเมืองมีเพิ่มมากขึ้นทั้งรถยนต์ส่วนบุคคล บริการรถเช่า รถแท็กซี่ รถลีมูซีนและเชียงรายซิตี้บัส

การให้บริการรถโดยสารเข้าเมืองท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย แต่เดิมไม่มีบริการรถโดยสารสาธารณะซึ่งต้องใช้บริการรถเช่า รถแท็กซี่ และรถลีมูซีน อาจไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารในอนาคตซึ่งมีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มมากขึ้น จังหวัดเชียงรายได้ร่วมกับท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงรายเปิดตัวการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศเชียงรายซิตี้บัส (CR BUS) เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2561 เพื่อเชื่อมโยงโครงข่ายระหว่างสถานีคมนาคมภายในจังหวัดเชียงราย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาบางเรื่อง พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นวาระบบขนส่งทางบกในจังหวัดเชียงรายมีปัญหาการให้บริการ โดยมีปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ได้แก่ปัญหาสภาพความไม่เพียงพอของรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัญหาการให้บริการของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับเวลาในการเดินทางปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและเย็น ปัญหาด้านมาตรฐานของอัตราค่าเดินทาง(พิมพ์พร ตรีสอน, วรรณท์ ลีลาเวทพงษ์, วิทยา กระจายศรี และชัยวัฒน์ ทองอินทร์,2549,บทคัดย่อ)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัย สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เชียงรายซิตี้บัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์และหาส่วนที่ต้องปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนาการบริการเชียงรายซิตี้บัส (CR BUS) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### **คำถามวิจัย**

ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตี้บัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตี้บัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

### **ขอบเขตการวิจัย**

#### **เนื้อหาการวิจัย**

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตี้บัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

## ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยคำนวณหาขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

## การเก็บข้อมูล

### 1. ด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

### 2. ด้านระยะเวลา

การทำวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาเดือน ธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

## ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในระดับที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นองค์กรบริหารงานท่าอากาศยานระดับแห่งชาติของไทย

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย หมายถึง สถานที่สำหรับจอดอากาศยาน เพื่อขนส่งผู้โดยสาร ขนส่งสินค้า ซ่อมแซม บำรุงรักษา และแวะพัก ซึ่งอยู่ใต้การดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

เชียงรายซิตีบัส หมายถึง รถโดยสารปรับอากาศสายแรกของจังหวัดเชียงราย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพื้นที่และนักท่องเที่ยว โดยจะวิ่งให้บริการทั้งหมด 13 สถานี เริ่มต้นที่สนามบินแม่ฟ้าหลวงเชียงราย เข้าสู่ถนนเส้นทางหลักในตัวเมือง ดังนี้ สนามบินแม่ฟ้าหลวงเชียงราย – สนามฟุตบอลเชียงราย ยูไนเต็ด – ศูนย์ราชการเชียงราย – อบจ.เชียงราย – โรงเรียนเทศบาลเชียงราย – อนุสาวรีย์พญามังรายมหาราช – สถานตำราวจุฑจังหวัดเชียงราย –

ศาลจังหวัดเชียงราย – ไนท์บาร์ซาร์ – ตลาดสดเทศบาล – สถานีขนส่ง (บขส.) เชียงราย แห่งที่ 1 – เซ็นทรัลเชียงราย – สถานีขนส่ง (บขส.) เชียงราย แห่งที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในทางการตลาดทั้งในด้านสินค้าและการให้บริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จทางการตลาดประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) การกำหนดราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

กระบวนการตัดสินใจ ของผู้บริโภคสามารถแบ่งได้เป็นลำดับขั้นต่างๆ 7 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การเล็งเห็นปัญหาหรือการตระหนักถึงความต้องการ ขั้นตอนที่ 2 การเสาะแสวงหาข่าว ขั้นตอนที่ 3 การประเมินค่าทางเลือกก่อนซื้อ ขั้นตอนที่ 4 การซื้อ ขั้นตอนที่ 5 และ 6 การอุปโภคและประเมินทางเลือกหลังซื้อ และขั้นตอนที่ 7 การจัดการกับสิ่งที่เหลือใช้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล ,2550, หน้า 25-26)

### ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สามารถนำข้อมูลเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงทางการตลาดให้ตรงความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้มีผู้สนใจใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) มากขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### รูปแบบและประเภทของการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาวิจัยโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการเก็บข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพื่อเก็บข้อมูลมาใช้ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### ประเภทของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงรายซิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง 400 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารตำราและการสืบค้นจากสารสนเทศ เกี่ยวกับข้อมูลสถิติ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายเป็นผู้ให้บริการชาวไทยมีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ซึ่งท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ตั้งอยู่เลขที่ 404 หมู่ 10 ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายทั้งนี้เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบงาน (Simple Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการชาวไทยในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

### เครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (Close – End Question) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพโดยสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงแบบสอบถามของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Likert Scale) เป็นมาตรวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน มีคำถามจำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert แปรผลระดับความอิทธิพล

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอการทดสอบหาความเที่ยงตรงเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Concurrence: IOC)

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นแบบรวมกัน จะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.937

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างประชากร

### เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน สามารถอธิบายได้ดังนี้

#### สถิติเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชากร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบัส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## สถิติเชิงอ้างอิง

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้เครื่องมือและการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test และ One – Way ANOVA เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และจำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ โดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนแบบ Enter (Multiple Regression) ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของการเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาค่าร้อยละ (percentage) จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.5 ช่วงอายุ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.8 อาชีพเป็นนิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.5 และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.0

## ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย แบ่งเป็น 8 ด้าน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยให้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นแบบรวมกัน จะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.957 โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

(1) แบบวัดด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.831 (2) แบบวัดด้านราคา จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.918 (3) แบบวัดด้านช่องทางจัดจำหน่าย จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.769 (4) แบบวัดด้านส่งเสริมการตลาด 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.926 (5) แบบวัดด้านบุคคล จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.930 (6) แบบวัดด้านกระบวนการ 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.882 (7) แบบวัดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874 (8)แบบวัดด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.900 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านราคา

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านราคา มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า ราคา

โดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง (20 บาท ตลอดสาย) อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย**

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า มีความสะดวกและง่ายต่อการชำระค่าบริการ โดยมีตู้หยอดเหรียญอัตโนมัติ ในการชำระค่าบริการบนรถโดยสาร อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านส่งเสริมการตลาด**

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า โฆษณาผ่าน Internet และ Social network เช่น Facebook และเว็บไซต์ [www.chiangraifocus.com](http://www.chiangraifocus.com) อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.93

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านบุคคล**

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านบุคคล มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านกระบวนการ**

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านกระบวนการ มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า มีขั้นตอนในการชำระเงินค่าโดยสารที่สะดวกไม่ยุ่งยาก อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ**

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า ที่นั่งภายในรถโดยสารเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) มีความกว้างขวางและนั่งสบาย อยู่ในลำดับสูงสุด มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39

#### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้โดยสารท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย**

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านพบว่า ท่านมีแนวโน้มในการแนะนำการให้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ให้แก่ครอบครัว ญาติ หรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ภายในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55

#### **ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้โดยสารท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในระดับที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้โดยสารท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำแนกตามเพศ พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้ดีที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ตาราง 1

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ข้อ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตี๋บัส (CR BUS) ของผู้ให้บริการ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	B	Beta	t	sig
1.	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X1)	0.212	0.208	5.353	0.000*
2.	ปัจจัยด้านราคา (X2)	0.124	0.122	3.041	0.003*
3.	ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย (X3)	0.065	0.070	1.529	0.127
4.	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X4)	-0.037	-0.055	-1.587	0.113
5.	ปัจจัยด้านบุคคล (X5)	0.184	0.189	4.073	0.000*
6.	ปัจจัยด้านกระบวนการ (X6)	0.192	0.199	3.942	0.000*
7.	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X7)	0.210	0.257	6.063	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

R=0.830, R<sup>2</sup>=0.689, Adjusted R<sup>2</sup>=0.684, SEE=0.329, F=124.106, Sig =0.000

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย พบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของเพชฌัญที่มีอายุช่วง 21-25 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนิสิต/นักศึกษา และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรยศ ปานกลาง (2548, หน้า 97) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพชฌัญ สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 9,999 บาท

2. ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีธัญญา แก้วศรี (2553, หน้า 178) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทาง สุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญคือ ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระดับสูงสุด ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะอาดของรถโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับ ปพิชญา แทนประสาน (2557, หน้า 619) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ การตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรถตู้โดยสารมีสภาพดี สะอาด และปลอดภัยมากที่สุด

4. ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญคือ ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง (20 บาทตลอดสาย) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระดับสูงสุด ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญเกี่ยวกับราคาที่เหมาะสมและความคุ้มค่าในระยะทางที่ผู้โดยสารเดินทางไปยังจุดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ สุรัชณี ต้นเวทยานนท์ (2558, หน้า 69) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 พบว่า ด้านราคา โดยราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง แสดงค่าบริการได้อย่างชัดเจน และมีความเหมาะสมระหว่างราคากับบริการที่ได้รับ

5. ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านบุคคลส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระดับสูงสุด ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตินา ธนวัฒน์นาร (2550, หน้า 79 ) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงาน ทั้งพนักงานขับรถและพนักงานประจำรถ ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ แสดงกิริยาที่ดี ซึ่งเห็นได้ว่าผู้โดยสารต้องการเอาใจใส่ การได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐาน

6. ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบีเอส (CR BUS) มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญคือ มีขั้นตอนในการชำระเงินค่าโดยสารที่สะดวกไม่ยุ่งยาก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระดับสูงสุด ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญเกี่ยวกับช่องทางการชำระค่าโดยสารที่ไม่ยุ่งยาก เพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พงมาส จันท์เครื่อง

(2550, หน้า 91) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการเดินรถโดยสาร : กรณีศึกษา บริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการจ่ายชำระค่าโดยสาร ซึ่งถ้าหากผู้โดยสารเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกผู้โดยสารก็จะคาดหวังที่จะได้รับการบริการบนรถที่ดีด้วย

7. ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงรายชิตีบัส (CR BUS) มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญคือ ที่นั่งภายในรถโดยสารเชิงรายชิตีบัส (CR BUS) มีความกว้างขวางและนั่งสบาย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระดับสูงสุด ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการต้องความสะดวกสบายของที่นั่งภายในรถโดยสารและมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน โดยที่นั่งไม่แออัดทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ อนันต์ รามโคตร (2546, หน้า 59) ได้ทำการวิจัยหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุดรธานี – กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญ เบาะนั่งสบายเหมาะแก่การเดินทางไกล เบาะปรับเอนนอนได้พอเหมาะ มีการจัดที่นั่งรถเหมาะสม เพราะลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม เบาะและรถมีสภาพการใช้งานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการเป็นอย่างดี

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.ปริญญาภรณ์ แสงสุข ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยสนับสนุน ห่วงใยและให้กำลังใจ ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาจนกระทั่งทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ชีวิต และสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

นายสัมฤทธิ์ อำนาคผูก

## บรรณานุกรม

ชุตินา ธนวัฒน์กร.(2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธีรยศร์ ปานกลาง. (2548).ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).(2561). ลักษณะการประกอบธุรกิจ.สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 1,2561.จาก <https://airportthai.co.th>

บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).(2561). สถิติขนส่งทางอากาศ.สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 1,2561.จาก <https://airportthai.co.thhttp://aotth.listedcompany.com/transport.html>

ปพิชญา แทนประสาน. (2557). การตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ.วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 4,(2), 612-626.

พจมาส จันทร์เคื่อง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษาบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

พิมพร ตรีสอน, วรนนท์ ลีลาเวทพงษ์, วิทยา กระจายศรี และชัยวัฒน์ ทองอินทร์.(2549). โครงการประสิทธิภาพขอ' ระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัด เชียงราย.กรุงเทพฯ:สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย  
ศรัณญา แก้วศรี.(2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ  
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
สุรัชณี ตันเวทยานนท์.(2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1:  
กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด.วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษารจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.8,  
(1),69.  
อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ตลยา จาตุรงค์กุล.(2550).พฤติกรรมผู้บริโภค.พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
อนันต์ งามโคตร. (2546).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุตรธานี –  
กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุตรธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.