

**ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง
กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)**



ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง
กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2552



© 2553

มริษา ไกรฐ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง
กรุงเทพ- เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73

ผู้วิจัย นางสาวมริษา ไกรงู

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร. ประภัศร วรรณสถิตย์)

(ดร.สุภารัตน์ ดิษยวรรณนะ จันทราวพัฒนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 8 เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

มริษา ไกรงู , ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2553, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง

กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) (68 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการ
ใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)
2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้
โดยสารประจำทาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มี
ต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้โดยสารที่ใช้
บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ
73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากร
ในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ สถิติที่
ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการ
ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร
ประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวก
ในการเข้ามาใช้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
ผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร
ประจำทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการ
เดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและ
ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ ที่กรุณาได้ช่วยเหลือเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่า ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดีตลอดจนติดตามความก้าวหน้าของการศึกษาวิจัย อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลต่างๆ ใน การศึกษาวิจัย

ขอขอบคุณ คุณเมธาพร พลเยี่ยม และ คุณพรรณ เหมือนเดิม ที่เสียสละเวลาการทำงาน มา ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณรมณี นิจสุวรรณ และ คุณชญพร โชติการไกรกุล ที่ช่วยเหลือในการสอน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows รวมถึงการให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการศึกษา วิจัยครั้งนี้

คุณประโยชน์จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับ บิดา มารดา เพื่อน ๆ และผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องช่วยเหลือที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้ มอบความรู้อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัย หากมีความผิดพลาดประการใดผู้วิจัยต้องขอภัยไว้ ณ ที่นี้

มริษา ไกรงู

มกราคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
กรอบแนวความคิด	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	20
องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสาร	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การทดสอบเครื่องมือวิจัย	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
วิธีการทางสถิติ	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร	35
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสาร	37
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร	40
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน	44
บทที่ 5 อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	55
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	59
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	35
2 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำ	37
3 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง	38
4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง	38
5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่รอใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง	39
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใช้บริการรถตู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง	40
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใช้บริการรถตู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกรายชื่อ	41
8 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	45
9 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามอายุ	46
10 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามสถานภาพสมรส	46
11 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา	47
12 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามอาชีพ	48
13 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามรายได้	48
14 การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับรายได้ที่แตกต่างกันที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเป็นรายคู่	49
15 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง	50
16 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ	51

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	52
18 การเปรียบเทียบปัจจัยการเดินทาง เรื่องช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันที่มี ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Scheffe)	53
19 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการ	54
20 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตาม ระยะเวลาที่รอใช้บริการ	55
21 การเปรียบเทียบปัจจัยการเดินทางเรื่องระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกันที่มี ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Scheffe)	56
22 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รถตู้โดยสารประจำทาง	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิดวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ประจำเส้นทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)	5
2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	9
3 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ	14
4 แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล	19



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นเมืองใหญ่ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับในภูมิภาคเดียวกัน เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมือง การปกครอง ศูนย์กลางของระบบราชการ การพาณิชย์กรรม เมืองท่องเที่ยว เมืองท่า ดังนั้น จึงเป็นศูนย์กลางของประชาชนทุกอาชีพ ทุกระดับที่อยู่ร่วมกันอย่างแออัด จากสภาพความเป็นเมืองของกรุงเทพมหานครดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันนี้จึงมีผู้สนใจมาให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยภาคเอกชน โดยรัฐไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการดำเนินการ ขณะนี้หน่วยงานของรัฐกำลังจัดระบบการให้บริการรถตู้ให้ถูกต้องตามกฎหมายอยู่ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งคาดว่าจะมีประชากรมากกว่า 10 ล้านคน ทั้งที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร์และเข้ามาอยู่อาศัย โดยเข้ามาทำงาน เข้ามาศึกษา รวมไปถึงจำนวนประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร ทั้งจังหวัดนครปฐม ราชบุรี เพชรบุรี ที่เข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครแบบเข้าไปเย็นกลับ การจัดทำรถตู้บริการในด้านการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ โดยให้ออกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการในรูปของรถร่วมเอกชน ในปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของบริษัทขนส่ง จำกัดซึ่งเป็นของรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม วังในเส้นที่บริษัทขนส่งได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัดทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้เป็นระเบียบ

การจัดการบริการรถตู้โดยสารผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหน่วยงานของภาครัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม รับผิดชอบตามลักษณะงาน และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการเดินทางจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่เขตใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทขนส่ง ได้มีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการบริการให้ของรถบริษัทและรถร่วมเอกชนให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น เพื่อสามารถให้บริการที่เพียงพอ กับจำนวนผู้โดยสารและสร้างความสะดวกรวดสบายให้มากยิ่งขึ้น และเพื่อต้องการลดปัญหาเรื่องรถ

โดยสารประจำทางสาธารณะในบางช่วงของเส้นทางในเวลาเร่งด่วน ทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็นซึ่งมีคนโดยสารเป็นจำนวนมากเดินทางไปและกลับ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องความล่าช้าของการให้บริการในเส้นทางกรุงเทพ - เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จากปัญหาคั่งที่ได้อธิบายมาแล้วนั้น ทำให้เกิดการรวมตัวของรถร่วมเอกชน โดยการนำรถตู้ขนาดเล็กมาทำเป็นรถโดยสารเพื่อตอบสนองการเดินทางของประชาชน รถตู้โดยสารที่ใช้เป็นรถตู้ส่วนบุคคลขนาด 16 ที่นั่ง (รวมคนขับ) มีระบบปรับอากาศ รถตู้ดังกล่าวโดยทั่วไปจะรับส่งผู้โดยสาร โดยมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่บริเวณหมู่บ้าน หรือจุดเชื่อมต่อระบบขนส่งในเขตเมืองและชานเมือง หรือสถานที่ราชการ หรือ สถานศึกษา หรือศูนย์กลางธุรกิจและแหล่งงาน หรือที่พักอาศัยในเขตเมือง เป็นต้น ค่าโดยสารในการใช้บริการจะอยู่ที่ 20 – 120 บาท ต่อเที่ยวเดินทาง ขึ้นอยู่กับระยะทางในการเดินทาง การให้บริการรถตู้โดยสารบางเส้นทาง โดยเฉพาะเส้นทางที่มีระยะไกลมาก ๆ จะไม่มีการรับส่งผู้โดยสารระหว่างเส้นทางยกเว้นเฉพาะจุดที่สำคัญบางจุดเท่านั้น สำหรับลักษณะการเดินทางนั้นจะมีการออกทุก ๆ ครึ่งชั่วโมง ไม่ว่าจะมิใช่ผู้โดยสารก็ตาม เมื่อถึงเวลาที่จะออกให้บริการทันทีวิ่งตามเส้นทางเดินรถที่กำหนดส่วนมากเลือกใช้เส้นทางที่สั้นที่สุด ทำให้ระยะเวลาในการเดินทางของรถตู้โดยสารประจำทางใกล้เคียงกับรถยนต์ส่วนบุคคล จากลักษณะพิเศษของรถตู้โดยสารข้างต้นทำให้ประชาชนนิยมมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วย ทำให้จำนวนรถตู้โดยสารที่ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเพิ่มขึ้น

หน่วยงานบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบกพยายามจะจัดการระบบขนส่งโดยรถตู้โดยสารประจำทางที่ถูกกฎหมาย เนื่องจากปัจจุบันมีผู้นำรถตู้โดยสารมาให้บริการเป็นรถโดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานคร ไปยังต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการผิดกฎหมาย จึงพยายามปรับปรุงและแก้ไขปัญหาคั่งกล่าว เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการใช้ระบบขนส่งดังกล่าวมีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยต่อการใช้บริการมากขึ้น จึงได้ว่าจ้างบริษัทแพลน โพร จำกัด เมื่อปี 2549 ให้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำการศึกษาลักษณะและสภาพการให้บริการ รวมทั้งความต้องการในการเดินทางโดยรถตู้โดยสารประจำทางของประชาชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่ารถตู้โดยสารสามารถให้บริการได้ดีและคาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการรถตู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นในอัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปีประมาณ 5 % ในช่วงปี พ.ศ. 2549 - 2555 และได้เสนอให้มีการจัดตั้งสหการรถตู้เพื่อให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางถูกต้องตามกฎหมายและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น (บริษัท แพลน โพร จำกัด, 2549)

การให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเป็นการให้บริการแบบร่วมบริการระหว่างรถร่วมเอกชนกับบริษัทขนส่ง ทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเก็บค่าโดยสารที่เกินกว่าราคาที่กำหนด พนักงานพูดจาไม่สุภาพ จอรถไม่ตรงป้ายหรือส่งผู้โดยสารไม่ถึงปลายทาง และรถตู้ปรับอากาศบางคันมีการตัดแปลงที่นั่งให้สามารถรับผู้โดยสารได้มากขึ้นทำให้ที่นั่งมีพื้นที่จำกัด ปัญหาอีกประการหนึ่งของการโดยสารรถตู้ประจำทาง คือความคล่องตัวในการขึ้นลง การขึ้นลงจากรถในแต่ละครั้งใช้เวลานาน รถที่แล่นตามมาต้องจอดรอไม่ว่าจะเป็นรถประจำทางและรถส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการกีดขวางการจราจร ทำให้การเดินทางติดขัด โดยเฉพาะป้ายรถโดยสารประจำทาง ทำให้รถประจำทางเข้าป้ายไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการโดยสารรถตู้ปรับอากาศช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น สามารถประหยัดเวลาในการรอในการรอรถโดยสารประจำทาง รวมถึงช่วยหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดบนถนนสายหลักที่มีการจราจรคับคั่ง สามารถใช้เวลาในการเดินทางให้ลดสั้นลงได้ จึงได้รับความสนใจจากผู้โดยสารปกติที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำเส้นทางต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะเส้นทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี ซึ่งเป็นเส้นทางที่ผ่านสถานศึกษาและสถานที่ทำงานหลายแห่ง แต่มีรถโดยสารประจำทางเพียงสายเดียวคือ สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางจากเพชรบุรีถึงกรุงเทพมหานครกว่า 3 ชั่วโมง จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยทำการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางของผู้โดยสารในเส้นทางดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหรือสาเหตุการใช้บริการรถตู้ประเภทรถนั้นเอง ทั้งนี้ผลจากการศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง และเพื่อประโยชน์ของผู้โดยสารรถตู้ประจำทางโดยรวมด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ขอบเขตของการศึกษา

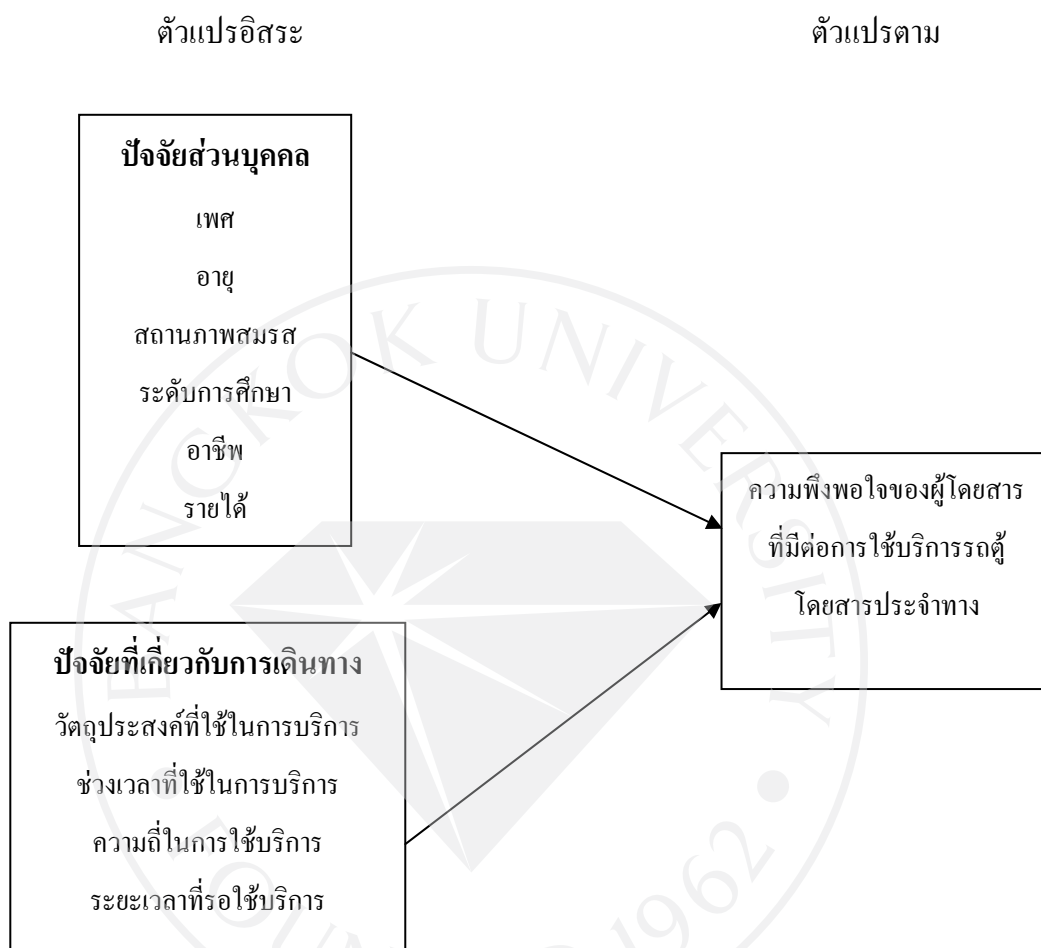
การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตประชากร โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เคยใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่มีลักษณะเป็นรถตู้นั่งสี่ตอน ติดเครื่องปรับอากาศ ที่บรรทุกผู้โดยสารตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป และกำหนดขอบเขตของเส้นทางเฉพาะสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) โดยมีระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2552

กรอบแนวคิด

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กรุงเทพ เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) พุทธศักราช 2552 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (x) ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กำหนดดังนี้คือ
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.5 อาชีพ
 - 1.1.6 รายได้
 - 1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทาง
 - 1.2.1 วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ
 - 1.2.2 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
 - 1.2.3 ความถี่ในการใช้บริการ
 - 1.2.4 ระยะเวลาที่รอใช้บริการ
 - 1.2.5 สภาพการจราจรขณะที่ใช้บริการ
2. ตัวแปรตาม (y) ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ภาพที่ 1: กรอบแนวความคิดวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร
ปรับอากาศ ประจำเส้นทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)



สมมติฐานของการศึกษา

1. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.2 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.4 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

1.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

1.6 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ต่างกัน

2.1 ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2.2 ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2.3 ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2.4 ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

2. ทำให้ทราบแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้คนหันมาใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการของเอกชนมากขึ้น ซึ่งจะลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลได้อีกทางหนึ่ง

3. ทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการรถร่วมบริการของภาคเอกชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

5. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่กำลังเข้ามาในธุรกิจนี้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาศึกษาไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจต่อไป

นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ ที่ได้รับจากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ (Chaplin, 1998)
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อการให้บริการจากรถตู้โดยสารปรับอากาศสายกรุงเทพถึงเพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)
3. ผู้โดยสาร (Passenger) หมายถึง ผู้ที่เป็นลูกค้า (Customer) ของรถตู้โดยสารประจำทางเป็นผู้ที่ใช้บริการการเดินทางจากจุดหมายหนึ่งไปยังจุดหมายหนึ่งในเส้นทางกรุงเทพถึงเพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)
4. รรถประโยชน์ (Utility) หมายถึง ความพอใจที่บุคคลได้รับจากการบริโภคสินค้า หรือบริการ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง สินค้าหรือบริการใดให้ความพอใจกับผู้บริโภคมาก แสดงว่าสินค้าหรือบริการนั้นให้รรถประโยชน์สูง และสินค้าหรือบริการใดให้ความพอใจกับผู้บริโภคน้อย แสดงว่าสินค้าหรือบริการนั้นให้รรถประโยชน์ต่ำ
5. รถตู้โดยสารประจำทาง หมายถึง รถตู้โดยสารประจำทางปรับอากาศเป็นรถร่วมเอกชนในรูปแบบของบริษัทจำกัด ซึ่งได้รับอนุมัติสัมปทานเส้นทางเดินรถจากบริษัทขนส่งอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
6. ขนส่ง หมายถึง การขนและการส่ง หรือการนำไปและนำมาได้แก่ การขนส่งสิ่งของหรือสัตว์ที่ไม่สามารถจะเคลื่อนตัวเองได้ จากจุดหนึ่งเพื่อส่งไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ ในขณะที่การนำไปและนำมา คือนำคน-มนุษย์หรือผู้โดยสารที่สามารถเคลื่อนย้ายตัวเองได้ตามเครื่องหมายสากลไปยังจุดหมายปลายทางได้ การขนส่งที่เราจะศึกษาต่อไปจะหมายถึงการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการเปลี่ยนสถานที่
7. หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73 หมายถึง หมายเลขสัมปทานการเดินรถที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายจากบริษัทขนส่งตามหมวด 2 เป็นการให้บริการผ่านเส้นทางจากสายใต้ใหม่วิ่งผ่านจังหวัดนครปฐม ราชบุรี และสิ้นสุดที่จังหวัดเพชรบุรี
8. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจและสังคม ของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน
9. ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสาเหตุที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการรถตู้ประจำทาง ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ สภาพการจราจร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
4. องค์ประกอบและคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้บริโภคยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี และความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ หนึ่งที่ผู้บริโภคมิได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เหมือนการครอบครองสินค้า (Kotler, 1998)

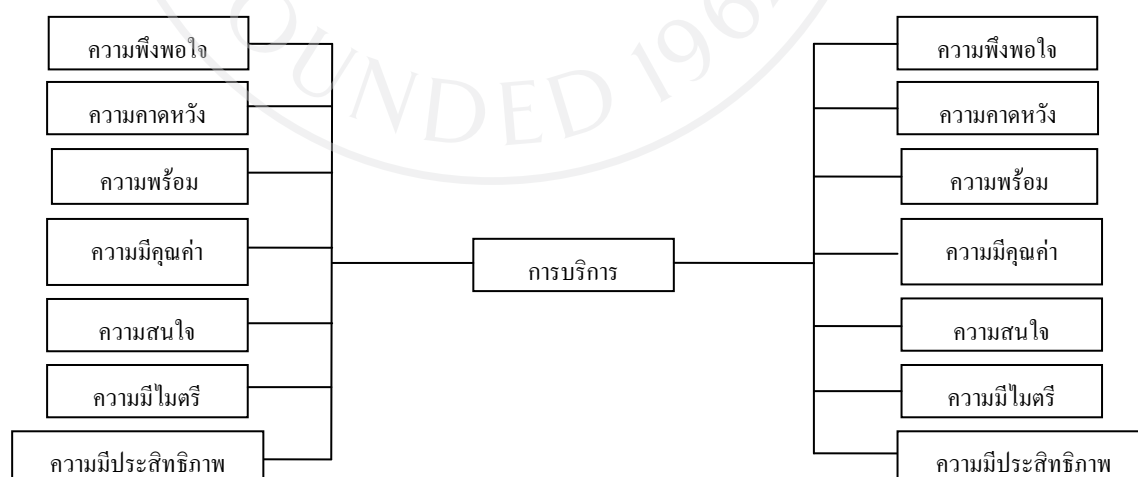
สำหรับนักวิชาการชาวไทยได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

กล่าวโดยสรุปการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้นๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

ภาพที่ 2: หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ



ที่มา : วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2547). คุณภาพในการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ประชาชน.

จากภาพที่ 2 การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดีได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการแก่ ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงามทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนที่ใช้รถแพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรถเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนใช้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการที่รวดเร็วและเอาใจใส่เป็นพิเศษ

การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่างๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติ โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบาๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังในต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ถูกนำมาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการ

บริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหน้าตาภายนอกหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและสิดสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองรับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้บริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้รับมาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปหลายด้าน กล่าวคือ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นจริง มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้รับบริการจึงไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ หรือเพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจ

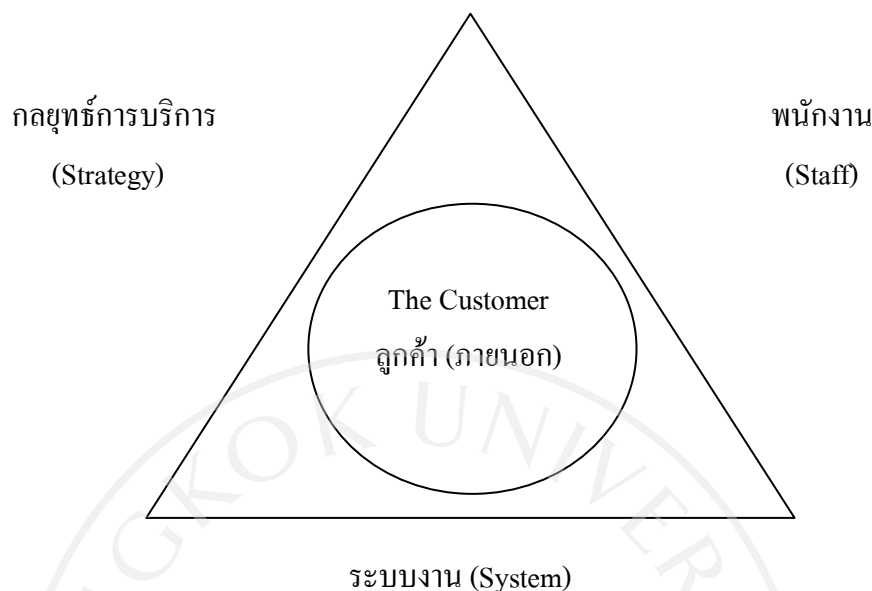
เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อได้ และการบริการยังมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

นอกจากนี้การบริการจะมีลักษณะที่ไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน และไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไปได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ หรือสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน และเมื่อใดที่ไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกคืนกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ การบริการจึงมีการสูญเสียก่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเจน เพราะเมื่อผู้ซื้ออาจจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เนื่องจากการซื้อบริการเป็นการแสดงความต้องการหรือใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงเวลา ผู้ใช้บริการจ่ายเงินค่าบริการที่ได้รับ การเน้นประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับความสะดวกสบายหรือการเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าจะช่วยจูงใจให้เห็นความสำคัญของการซื้อบริการลักษณะต่างๆ ได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ: สามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST)

Albrecht (2003 อ้างใน มานพ ชุ่มอุ่น, 2546, หน้า 170 - 171) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเสมือนลูกแก้ว หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้านซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ และจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย ดังแสดงในภาพที่ 3

ภาพที่ 3: สามเหลี่ยมแห่งการบริการ



ที่มา : มานพ ชุ่มอ่อน. (2546). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จากภาพที่ 3 หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการคือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการนั้นคือจะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ดังนี้คือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดีกลยุทธ์ด้านบริการที่ควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีกับลูกค้า

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกาให้บริการจะต้องสรรหาและพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มีลักษณะ Service – conscious คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery ที่ได้เริ่มต้นและมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์รวมตัวกันเป็นรัฐเป็นประเทศ และแต่ละประเทศต่างก็มีบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการในลักษณะงานที่เป็นการจัดบริการสาธารณะ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการสาธารณะได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สุนิรันดร์ จันทรวินิช (2540 อ้างใน ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ, 2549, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Verma (1997) ได้กล่าววาระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต (Dynamic) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักวิชาการที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับ

บริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่ว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Gibert และ Birkhead (1998 อ้างใน วาสนา เจริญรวย, 2548, หน้า 22) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Verma

หลักในการให้บริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น พิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Millett (1997) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยหลักการให้บริการสาธารณะมี 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีบานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า

เหมือนกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการประชาชนและได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเหมือนกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่าความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพที่ความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือให้บริการได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Katz และ Brenda (1995) ได้ศึกษาถึง หลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ

1. หลักการปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อเฉพาะงาน เฉพาะเรื่อง ที่ให้บริการ เพื่อให้การควบคุม เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และกระทำได้ง่าย

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการ โดยไม่นำความรู้สึกของผู้ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือนำระบบเครือญาติ เพื่อน หรือความรู้สึกคุ้นเคย หลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ 5 ประการ

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ประยูร กาญจนกุล (2548) กล่าวถึงหลักการสำหรับการให้บริการว่ามีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครอง
 2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก เพราะถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเสียหาย
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- กุลธร ธนาพงศ์ธร (2550) ได้ชี้ให้เห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้อภิสิทธิ์พิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้จำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการไม่มากไม่น้อยจนเกินไป ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

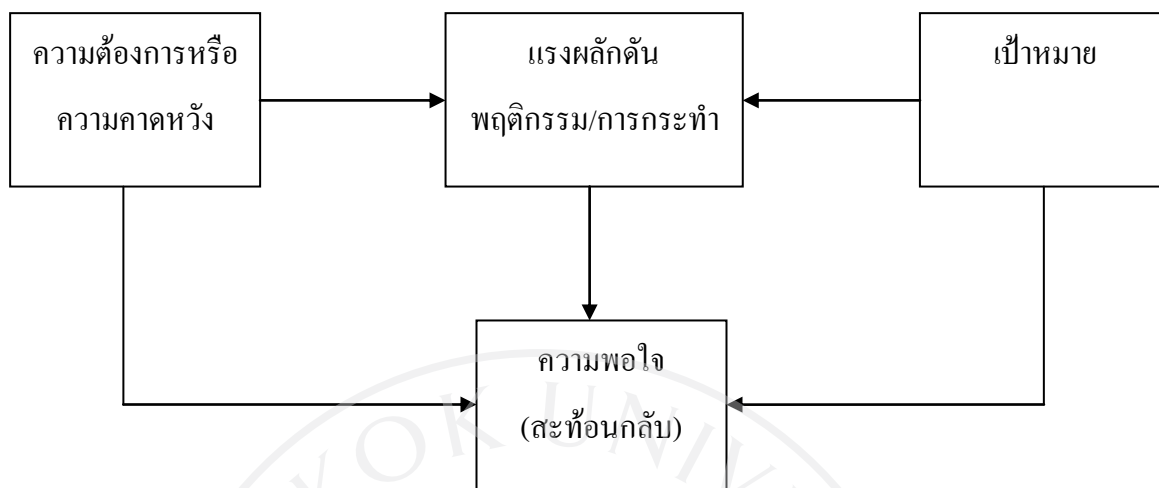
การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนนั้น จะต้องได้รับการบริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งระบบการให้บริการประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ บริการจึงเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

Mullins (2001 อ้างใน ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ, 2549, หน้า 10) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
2. แรงผลักดันที่นำไปสู่การกระทำและพฤติกรรม
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้นเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4: แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล



ที่มา : ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2549). ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันชาติพัฒนาบริหารศาสตร์.

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ในปัจจุบันธุรกิจการบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจต่างๆ มากมาย การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าค่านั้นนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าพอใจและตัดสินใจกลับมาให้บริการอีกต่อไป ธุรกิจการบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีประเด็นที่สำคัญได้แก่ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

ในธุรกิจบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพอใจและตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ มีดังนี้ คำว่า “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตรงกับความต้องการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ฝ่าย

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์ซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังกการซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในการวิจัยการตลาดที่เน้นแนวทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะเวลาหนึ่ง”

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณั่แสดงออกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณั่ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกเกินความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาพการณั่ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายความว่า ภาพการณั่ที่แสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลอื่นเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ ได้ว่า กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการให้บริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการอีก นำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ตามความคาดหวังของลูกค้า มีผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจในขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นชัด เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และ

บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทได้ดังนี้

1. องค์การบริการ พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอ บริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตต้องพึ่งพา การบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการซึ่งเป็นงานที่สำคัญ ต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการ ทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการ สร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความ พยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพ บริการเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิกริยาตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค โดยอาศัยกำหนดหน่วยอรรถประโยชน์และการเรียงลำดับอรรถประโยชน์ (Cardinal and Ordinal Utility Approach) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 19 – 20 โดยนักเศรษฐศาสตร์ John R. Hicks ได้ศึกษาถึงการวัดอรรถประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้เช่นเดียวกับการวัดน้ำหนักของสินค้า และการเรียงลำดับอรรถประโยชน์จะบอกให้ทราบถึงความพอใจของผู้บริโภคว่าชอบสินค้าหรือบริการอย่างไหนมากกว่ากัน

บุญรักษ์ กุณาผล (2549) ได้กล่าวว่า การศึกษาเพื่อการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางนั้นจะใช้ทฤษฎีที่เรียกว่า พฤติกรรมทางเลือกของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice Behavior) ทฤษฎีนี้ได้สมมติว่าผู้บริโภคต้องการใช้ระบบขนส่งที่สามารถให้ความพึงพอใจได้สูงสุดตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลสามารถวัดและเรียงลำดับตามความชอบได้ โดยที่ความพึงพอใจสามารถจำลองได้ด้วยฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility Function) ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะด้านต่างๆ หลายด้านและคุณลักษณะการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ได้แก่

1. อัตราค่าโดยสาร (Fare) คืออัตราค่าโดยสารทั้งหมดในการเดินทางแต่ละเที่ยว โดยเริ่มจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ประกอบด้วยค่าโดยสารของรถที่ทำการศึกษา
2. ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel Time) คือเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทาง จนถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ รวมทั้งเวลาที่อยู่ในรถและเวลาที่อยู่นอกรถ
3. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew Manner)
4. ความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety) คือความปลอดภัยจากอาชญากรรมต่าง ๆ เช่น ถูกล้วงกระเป๋า ในขณะที่รอคอยรถโดยสารหรือในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ขณะรอคอยรถโดยสารหรือในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร
5. ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ (Comfortable) จะประกอบด้วย ระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวก องค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ
6. ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability) เป็นความมั่นใจของผู้ใช้บริการว่าจะมีรถโดยสารตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางแน่นอนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อย ทำให้สามารถกำหนดเวลาไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างแน่นอน
7. ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) ความสะดวกในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินทางต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดหมายปลายทางโดย

พิจารณาจาก เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทาง หลังจากใช้บริการและการต่อรถหรือพาหนะอื่น ๆ ซึ่งถ้าเวลาที่ใช้อย่างน้อยหรือมีการต่อรถอย่างน้อย เท่าไหร่ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการยังพิจารณาได้ถึงประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการเข้ามาใช้บริการด้วย เช่น ทางเท้า ป้ายรถโดยสาร

8. ผู้ให้บริการบนรถมี 2 ส่วนคือ 1) พนักงานขับรถ ต้องขับรถอย่างไม่ประมาท การหยุด และการออกตัวรถมีความนุ่มนวลและพนักงานเก็บค่าโดยสาร 2) พนักงานเก็บค่าโดยสารหรือ ในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ขณะรอคอยรถโดยสาร หรือในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร

องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสาร

บุณฤทธิ์ กุณาศล (2549) ได้ศึกษาองค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสาร แบ่งออกเป็นออกเป็น 5 ส่วนคือ สิ่งที่ยื่นส่งในระบบรถตู้โดยสาร รถตู้โดยสาร โครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร สถานีของรถตู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะทั่วไปและองค์ประกอบดังนี้

1. สิ่งที่ยื่นส่งในระบบรถตู้โดยสาร (Traffic) คือ ผู้เดินทางซึ่งพบว่าผู้ที่มาใช้บริการรถตู้ ส่วนใหญ่พักอาศัยในเขตชานเมืองที่ขาดแคลนระบบขนส่งสาธารณะหรือไม่สะดวกในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะเพราะต้องเดินทางโดยใช้พาหนะหลายต่อหรือต้องเดินทางอ้อมเป็นระยะทางไกล

2. รถตู้โดยสาร (Vehicle) ลักษณะของตัวรถตู้โดยสารที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นรถตู้โดยสารขนาดมาตรฐาน สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ 16 ที่นั่งรวมคนขับ รถตู้โดยสารทุกคันที่ให้บริการมีระบบปรับอากาศและบางคันมีโทรทัศน์ และวิทยุไว้ให้บริการด้วย

3. สถานีของรถตู้โดยสาร (Terminal) สถานีรถตู้โดยสารมี 2 แบบ ได้แก่ สถานีในสถานที่สาธารณะ และสถานีในพื้นที่ของเอกชน สถานีของรถตู้โดยสารในสถานที่สาธารณะที่เป็นที่นิยมคือ บริเวณใต้ทางด่วน เนื่องจากมีพื้นที่ว่างเป็นจำนวนมากในย่านชุมชนที่ทางด่วนตัดผ่านรวมทั้งเป็นจุดเชื่อมต่อบริเวณทางด่วนกับระบบสาธารณะ ทำให้ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสามารถเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางจากระบบขนส่งสาธารณะโดยรถตู้ไปยังระบบขนส่งรูปแบบอื่นๆ ได้สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้สถานีของรถตู้โดยสารยังมีอยู่ริมถนน ริมสวนสาธารณะหน่วยงานราชการขนาดใหญ่ หรือห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่อนุญาตให้จอดรถ สถานีรถตู้โดยสารในพื้นที่เอกชนส่วนใหญ่อยู่บริเวณที่ว่างของเอกชนที่อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า หรือใช้พื้นที่ของห้างสรรพสินค้า สถานีบริการน้ำมัน ร้านอาหาร ในการจอดรถตู้โดยสารเพื่อรับส่งผู้ใช้บริการซึ่งบริเวณเหล่านี้เป็น

จุดเชื่อมต่อบรรบบขนส่งอื่นๆ ในจุดที่มีพื้นที่รับส่งจำกัดซึ่งสามารถจอดรถได้เพียง 2-3 คัน รถที่เหลือจะกระทำการจอดในพื้นที่ว่างใกล้เคียง สถานีในลักษณะดังกล่าว เช่น สถานีโดยสารบริเวณห้างสรรพสินค้าเซ็นจูรี อนุสาวรีย์ชัย

4. การจัดการบริการ (Operation Plan) ความถี่ในการให้บริการรถตู้โดยสารมีหลายลักษณะขึ้นอยู่กับความต้องการในการเดินทางคือ ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน รถมักจะออกทุกๆ 15 นาที หรือเมื่อผู้โดยสารเต็มคันก็ออกรถทันที แต่ขณะที่ในช่วงนอกเวลาเร่งด่วนตอนกลางวัน ระยะห่างในการให้บริการจะนานขึ้นประมาณ 20-30 นาทีต่คัน หรือเมื่อผู้โดยสารเต็มคันจึงจะออกรถในบางเส้นทางมีการให้บริการเฉพาะช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเช้าและเย็นหรือวันทำการเท่านั้นช่วงเวลาในการให้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในเวลา 05.00-22.00 น. การให้บริการรถตู้โดยสารมักหยุดรับส่งผู้โดยสารในบางจุดเท่านั้น อัตราค่าโดยสารอยู่ระหว่าง 40 – 100 บาท ต่อคน ขึ้นอยู่กับระยะทางที่ใช้บริการ ในจุดสถานีรถตู้โดยสารมีรถตู้ให้บริการ ไม่เกิน 10-20 คัน โดยมีผู้จัดการควบคุมการเดินทาง 1 คน และในสถานีขนาดใหญ่มีจุดจำหน่ายตั๋วและทำการประชาสัมพันธ์การเดินทาง เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่รถตู้โดยสารมีคนขับ 1 คน ทำหน้าที่ทั้งขับรถและเก็บค่าโดยสารหรือตัวโดยสาร ในขณะที่รถตู้บางคันมีคนช่วยทำหน้าที่เก็บค่าโดยสารหรือตัวโดยสารต่างหากอีก 1 คน

5. เส้นทางให้บริการในหมายเลขเส้นทางรถโดยสาร 73 ซึ่งมีหน่วยงานในการรับผิดชอบการจัดการบริการรถตู้โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหน่วยงานของภาครัฐวิสาหกิจ ในสังกัดของกระทรวงคมนาคม รับผิดชอบตามลักษณะงานและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการเดินทางจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่เขตใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร โดยเส้นทางดังกล่าวมีการให้บริการตั้งแต่ สายใต้ใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร นครปฐม ราชบุรี และสิ้นสุดเส้นทางในจังหวัดเพชรบุรี และมีการให้บริการตามจุดต่าง ๆ ที่มีผู้มารอใช้บริการ เช่น แยกท่าตำหนัก แยกท่านา หน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร ในเขตจังหวัดนครปฐม และ แยกบางแพ บริเวณรางรถไฟในตลาดจังหวัดราชบุรี ตลาดศรีเมือง ในเขตจังหวัดราชบุรี เป็นต้น ซึ่งในเส้นทางให้บริการสายใต้ใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานคร นครปฐม ราชบุรี และสิ้นสุดเส้นทางในจังหวัดเพชรบุรีนั้น จะมีจุดจำหน่ายตั๋ว สถานีของรถตู้โดยสารไว้คอยให้แก่บริการผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลภา ชายหาด (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด-ซึ่งแบ่งการบริการเป็น 3 บริการย่อย ได้แก่บริการเก็บขนขยะมูลฝอย บริการกวาดถนน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย สำหรับในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนั้น เมื่อพิจารณาบริการย่อย 3 ประเภทรวมกัน ไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในการบริการ

กรรณิการ์ กนกวรณรัตน์ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร และศึกษาสาเหตุของความต้องการใช้บริการเรือโดยสาร การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเรือจากผู้ใช้บริการเรือจำนวน 250 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการในระดับปานกลางค่อนข้างดีในแง่ของการตรงต่อเวลาของเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสบายและความประหยัด สำหรับสาเหตุที่ทำให้บริการต้องการมาใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสามารถต่อพาหนะอื่นได้สะดวก และชอบบรรยากาศขณะโดยสารเต็มลำ

บริษัท แพลนโปร จำกัด (2549) ทำการศึกษาการขนส่งโดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้กับสำนักจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการการให้บริการรถตู้โดยสารทำการศึกษาถึงลักษณะและสภาพการให้บริการ ความต้องการในการเดินทางของประชาชน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดโครงข่ายเส้นทางบริการรถตู้โดยสารที่เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบการขนส่งโดยสารโดยรถตู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพและถูกกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า การให้บริการรถตู้ส่วนใหญ่มีจุดเริ่มต้นจุดปลายทางเป็นหมู่บ้านชานเมือง ตลาด ศูนย์การค้า สถานศึกษา และจุดเชื่อมต่อสาธารณะอื่น ๆ มีความถี่ในการให้บริการ 5 – 15 นาที หรือเมื่อมีผู้โดยสารเต็มคัน สำหรับปริมาณผู้ที่จะมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตคาดว่าจะมีอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารโดยเฉลี่ยต่อปีประมาณ 5 % ในช่วงปี พ.ศ. 2549 – 2555

วิบูลย์ มิ่งมงคล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการของรถโดยสารไมโครบัสในย่านธุรกิจสีลม โดยทำการศึกษาความพึงพอใจ พฤติกรรมและทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพาหนะในการเดินทาง ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำงานในธุรกิจสีลมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านต่าง ๆ ของรถโดยสารไมโครบัส และการเลือกพาหนะในการเดินทางมักสอดคล้องกับรายได้ค่อนข้างมาก นอกจากระดับรายได้แล้วยังขึ้นอยู่กับการจราจรที่ติดขัดสภาพอากาศ ระยะทางของการเดินทาง และความเร่งด่วน เป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็ว และการปรับปรุงให้บริการที่มีอยู่บนรถโดยสารไมโครบัส

รัชณี นันทวัฒนาศิริชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินโครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์ถึงทัศนคติของผู้เดินทางต่อการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการระบบรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ที่อยู่ในบริเวณตัวเมืองได้ในระดับที่ดี ในขณะที่ผู้ให้บริการรถโดยสารซึ่งมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยังสามารถทำกำไรได้จากการได้จากการให้บริการรถโดยสารดังกล่าวด้วย

ชนพล มณีรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารไมโครบัสเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรถไมโครบัสรวมทั้งรถโดยสารสาธารณะในแบบอื่น ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลเป้าหมายได้ดีขึ้น โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 200 คน จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถไมโครบัส พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี และเกือบครึ่งมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท / เดือน มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตชานเมืองและเดินทางเข้าสู่ในกลางเมืองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาทำงาน ร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างมียานพาหนะส่วนตัว และร้อยละ 56 มีรถยนต์ส่วนตัวอย่างน้อย 1 คัน ขนาดของครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 คน ในแต่ละวันจะมีจำนวน 2.44 คนต้องเดินทาง 1 ใน 3 จะเดินทางโดยรถไมโครบัสเป็นประจำ ขณะที่อีก 1 ใน 3 จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในครอบครัวที่มีรถยนต์บางคนใช้บริการรถไมโครบัส ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครลงได้ จากการศึกษาพบอีกว่า โดยเฉลี่ยผู้โดยสารมีความพึงพอใจการให้บริการของรถไมโครบัส แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจะรวมถึงการให้บริการและมารยาทของ

พนักงานขับรถ การเชื่อมต่อกับระบบการเดินทางสาธารณะแบบอื่น ในการเดินทางนั้นผู้โดยสาร 2 ใน 3 จำเป็นต้องระบบขนส่งมวลชนแบบอื่นและการโดยสารรถจักรยานยนต์ร่วมด้วย ดังนั้น การออกแบบการเชื่อมต่อระหว่างระบบขนส่งมวลชนอย่างระมัดระวังจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพที่ดี

ชรัค พิริยะวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบกึ่งวินมอเตอร์ไซค์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยใดที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือความต้องการให้ปรับปรุง และตรวจสอบพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วยระบบขนส่งสาธารณะแบบกึ่งวิน 2 รูปแบบ คือระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติ และระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและควรนำไปปรับปรุงให้มีคุณภาพให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาด สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปทำงาน และความสะอาดสำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความประพฤติก่อนพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ และสรุปได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบกึ่งวินมาประยุกต์ใช้ทั้งสองวัตถุประสงค์การเดินทาง โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้นผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า

บุญรักษ์ กุณาศล (2549) ทำการศึกษาศาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการรถตู้โดยสารและระบบขนส่งสาธารณะต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถตู้และรถโดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสบายในการเดินทาง ความแน่นอนในการให้บริการ และความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า รถตู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ใช้รถตู้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ผู้ใช้รถตู้ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ใช้รถโดยสารกลับมีความพึงพอใจน้อยต่อปัจจัยที่ผู้ใช้รถโดยสารให้ความสำคัญมาก ในส่วนของการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้และรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับรายได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความปลอดภัยจากการให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ การยอมรับจากบุคคลต่างๆ และความสบายใจในการใช้บริการ

ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า รถตู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้ปานกลาง กล่าวคือ ผู้ให้บริการรถตู้มีความพึงพอใจปานกลางต่อปัจจัยที่ผู้ให้บริการรถตู้ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่กลับมีความพึงพอใจน้อยต่อปัจจัยที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ให้ความสำคัญมาก

ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทยมหาชนจำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ การติดต่อและสำรองที่นั่ง การบริการภาคพื้นดิน การบริการบนเครื่องบินและการบริการ ณ สถานีปลายทาง รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ 322 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีเพียงการบริการบนเครื่องบิน อันได้แก่ ความบันเทิงทางด้านฟังเพลงที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจพบว่า เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

สุนิภา งามสันติกุล (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน: ศึกษาเฉพาะศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ความคิดของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) รวมถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์พันต่อความคิดเห็นดังกล่าว โดยมีมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 720 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานครว่า สามารถทำให้การจราจรและการเดินทางในกรุงเทพมหานครสะดวกขึ้น ใช้เวลาในการเดินทางน้อยลงซึ่งทำให้สุขภาพจิตของประชาชนดีขึ้น เพราะไม่ต้องหงุดหงิดและเครียด และถึงแม้ว่าขณะทำก่อสร้างจะก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดบ้างแต่ก็เป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้น สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานครพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกัน

ชนิดา วันวงศ์ (2550) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการแผนกสอภณและรับรองที่นั่น: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการมาใช้บริการ และปัจจัยการเข้าถึงการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่แผนก

สอบถามและรับรองที่นึ่ง จำนวน 400 คนผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้โดยสารการบินไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับสูง เช่นเดียวกับการพึงพอใจการให้บริการต่อมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความเสมอภาคและด้านความเต็มใจและเต็มใจ ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการมาใช้บริการ และปัจจัยในการเข้าถึงการบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งในด้านรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารระยะเวลาในการรอคอย และอายุของผู้โดยสาร สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ร้อยละ 26.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความถี่ในการมาใช้บริการนั้น ไม่สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานได้

ศรดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการ 2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการ และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร จำนวน 400 คน ตัวแปรอิสระของการศึกษาคือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ตัวแปรตามตามวัตถุประสงค์ 1) จำนวน 8 ตัวแปรตามวัตถุประสงค์ข้อ 2) จำนวน 3 ตัวแปร และตามวัตถุประสงค์ข้อ 3) จำนวน 15 ตัวแปรผลการศึกษารูปได้ว่า ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1) ตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา สำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) ตัวแปรอิสระทุกตัวมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานี้สรุปได้ว่า ควรมีการปรับปรุงราคาค่าโดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางบริการ ควรฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติหน้า และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

วัชรินทร์ วิทกุล (2550) ได้ทำการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริการรถโดยสารประจำทาง โดยมุ่งเน้นที่การศึกษาและตรวจสอบเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางของรถโดยสาร การกระจายตัวของค่าเสถียรของรถโดยสาร และเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรอของผู้โดยสาร เวลาที่ใช้ในแต่ละเที่ยวของการเดินทางที่มีค่าแน่นอนสม่ำเสมอในแต่ละเส้นทางที่ทำการศึกษา ซึ่งได้แก่ รถโดยสารประจำทางหมายเลข 25 32 39 71 ปอ. 1 ปอ. 3 ปอ. 6 และ ปอ. 8 ผลการศึกษารูปได้ว่า 1) ความน่าเชื่อถือของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางผันแปรผันอยู่ในช่วงกว้าง และไม่มีรูปแบบที่แน่นอนที่สามารถตรวจวัดได้ จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของเวลาในการเดินทางทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางแปรผันอยู่ในช่วงกว้าง และไม่มีรูปแบบที่แน่นอนที่สามารถตรวจวัดได้ จาก

การศึกษาค่าเฉลี่ยของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทาง พบว่า ในช่วงนอกเวลาเร่งด่วนนั้น บางเส้นทางการเดินทางใช้เวลาในการเดินทางเฉลี่ยสูงกว่าในช่วงเวลาเร่งด่วนของการสำรวจในวันเดียวกัน และเส้นทางเดินรถสายเดียวกัน 2) เวลาที่ใช้ในการเดินทางแต่ละเที่ยวที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาสายการเดินรถสายเดียวกันปรากฏว่า ใช้เวลาไม่ตรงกัน การที่เวลาดังกล่าวมีค่าไม่สม่ำเสมอ นั้น โดยมากแล้วมีสาเหตุมาจากการแซงกันระหว่างรถคันที่ถูกปล่อยตามหลังมา กับรถคันที่ถูกปล่อยออกมาก่อน 3) ความเร็วเฉลี่ยของรถโดยสารประจำทางมีค่าต่ำกว่า 15 กิโลเมตรต่อชั่วโมง โดยที่ค่าความเร็วในระดับดังกล่าว สามารถตรวจพบได้ตลอดทุกช่วงเวลาของวัน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากคุณลักษณะที่ผิดปกติของสภาพการจราจรในกรุงเทพฯ ที่มีสภาพแออัดตั้งแต่ช่วงเช้าจนถึงเวลาเย็นน้อยครั้งที่ความเร็วของการเดินทางจะมีค่ามากกว่า 25 กิโลเมตรต่อชั่วโมงและส่วนใหญ่แล้วพบว่าจะมีค่าน้อยกว่า 15 กิโลเมตรต่อชั่วโมง 4) ความน่าเชื่อถือได้ของค่าเสดเวย์ในการเข้าป้ายของรถโดยสารอยู่ในระดับต่ำ และมีค่าไม่แน่นอน จากการวิเคราะห์ข้อมูลของค่าดังกล่าว พบว่า ในช่วงเวลาเร่งด่วนนั้นเสดเวย์เฉลี่ยบางค่ามีค่าสูงกว่านอกเวลาเร่งด่วน 5) ความแตกต่างกันของเสดเวย์ที่ใช้ ปล่อยรถโดยสารออกจากสถานี เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันของเวลาที่รถโดยสารใช้เพื่อเดินทางมาสถานี และ 6) สาเหตุหลักที่ทำให้ความน่าเชื่อถือของการให้บริการบนรถโดยสารประจำทางต่ำนั้น สาเหตุหนึ่งมาจากการขาดความรู้ในเรื่องของการจัดระบบการเดินรถ โดยที่การกำหนดค่าเสดเวย์ของการปล่อยรถโดยสารออกจากสถานีนั้น ใช้เพียงความถี่ของการให้บริการเท่านั้นเป็นพื้นฐานในการกำหนดค่าดังกล่าว ในขณะที่ตารางเวลาของการปล่อยรถออกจากสถานี เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และช่วงเวลาหยุดรอเพื่อให้บริการในเที่ยวถัดไป นั้นเป็นสิ่งที่มิได้ถูกกำหนดไว้อย่างแน่นอนให้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับปฏิบัติ

บทที่ 3

ระเบียบวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา: สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)” นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือวิจัย
4. วิธีการเก็บข้อมูล
5. วิธีการทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรยามานะ ทาโร (Yamane, 1960) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่างประชากร

N = ขนาดของประชากรหาได้จาก จำนวนรถตู้ × จำนวนวิ่งเฉลี่ยต่อคัน × จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเที่ยว (33 × 6 × 8 = 1,584)

e = ความคลาดเคลื่อน

(ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากตัวอย่างประชากร) เท่าที่สามารถยอมรับได้ในการวิจัยครั้งนี้

กำหนดให้ $e = 5\%$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1,584}{1+1,584(0.05)^2}$$

$$n = 319$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 319 คน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

จากนั้นใช้วิธี Accidental Sampling ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำเส้นทางกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การสร้างแบบสอบถามมีส่วนประกอบด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับ (Check - list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามด้านปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับ (Check - list)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการของรถตู้ประจำทาง ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	=	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	มาก	=	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	=	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	=	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยถือกฎของเบสท์ (Best, 1996)

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องว่ามีความครอบคลุมในเนื้อหาและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ตลอดจนพิจารณาถึงความเหมาะสมและความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นที่ถาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการแก้ไขข้อบกพร่อง

2. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วได้ทำการทดสอบกับผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 32 คน แล้วนำผลจากการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการคอนบัทซ์ (Cronbach Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.961 ซึ่งถือได้ว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้จึงจะนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูล ตำรา วิชาการ เอกสาร ผลงานวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และห้องสมุดสภาวิจัยแห่งชาติ

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ของการวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพฯ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารตามเส้นทางดังกล่าว ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงระหว่าง เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

3. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิธีการทางสถิติ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social Science)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้

2.1 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เป็นสถิติที่ในการหาความแตกต่างของข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการวิจัย แบ่งการทดสอบเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1.1 T – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าของตัวแปร 2 กลุ่ม

2.1.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป

2.1.3 กรณีที่ใช้ (One – way Analysis of Variance) ทดสอบและพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้แจกให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางจำนวน 400 ตัวอย่าง สำหรับการอภิปรายผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

ตารางที่ 1: จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	121	30.2
หญิง	279	69.8
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	80	20
20 - 30 ปี	209	52.2
31-40 ปี	51	12.8
41-50 ปี	35	8.8
มากกว่า 50 ปี	25	6.2
สถานภาพสมรส		
โสด	306	76.5
สมรส	92	23
แยกกันอยู่	2	0.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	6.2
มัธยมต้น	36	9
มัธยมปลาย/ปวช.	76	19
อนุปริญญา / ปวส.	33	8.2
ปริญญาตรี	206	51.5
ปริญญาโท	23	5.8
ปริญญาเอก	1	0.2
อาชีพ		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	98	24.5
พนักงานบริษัทเอกชน	81	20.2
กิจการส่วนตัว / ค้าขาย	63	15.8
นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	147	36.8
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	90	22.5
5,000 - 10,000 บาท	134	33.5
10,001-15,000 บาท	84	21
15,001-20,000 บาท	33	8.2
20,001-25,000 บาท	19	4.8
มากกว่า 25,000 บาท	40	10

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทางด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัว ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.8 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 52.2 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 20.0 และส่วนใหญ่อยู่ในสภาพโสด ร้อยละ 76.5 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 51.5 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย ร้อยละ 19.0 และในระดับมัธยมต้น 9.0 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 36.8 เป็นนักเรียน / นักศึกษา รองลงมา เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.5 และมีรายได้ ร้อยละ 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด 33.5 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 22.5 ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 มีจำนวน ร้อยละ 10.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสาร

การศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทางอันประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ระยะเวลาที่รอใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2: จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ไปศึกษาเล่าเรียน	90	22.5
ไปทำงาน	52	13
ไปติดต่อธุรกิจ	18	4.5
ไปห้างสรรพสินค้า	7	1.8
ไปทำธุระส่วนตัว	116	29
เดินทางกลับบ้าน	113	28.2
ไปเที่ยว	4	1.0

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า มีวัตถุประสงค์ในการไปทำธุระส่วนตัว มากที่สุด ร้อยละ 29.0 รองลงมา คือ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางกลับบ้าน ร้อยละ 28.2 และ

วัตถุประสงค์ในการไปศึกษาเล่าเรียนร้อยละ 22.5 สำหรับผู้ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเพื่อไปห้างสรรพสินค้า มีเพียงร้อยละ 1.8

ตารางที่ 3: จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
นาน ๆ ครั้ง	206	51.5
1-2 วันต่อสัปดาห์	112	28
3-4 วันต่อสัปดาห์	42	10.5
5-6 วันต่อสัปดาห์	20	5.0
ใช้ทุกวัน	20	5.0

ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง ร้อยละ 51.5 ใช้บริการรถตู้แบบนาน ๆ ครั้ง รองลงมาร้อยละ 28.0 เป็นผู้ที่ใช้บริการแบบ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ส่วนผู้ที่ใช้บริการทุกวันมีเพียง 5.0

ตารางที่ 4: จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (06.30 - 09.30)	124	31.0
ช่วงเวลาสายถึงบ่าย (09.31 - 15.30)	114	28.5
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (15.31 - 19.30)	134	33.5
ช่วงค่ำและช่วงดึก (19.31 - 22.30)	26	6.5

ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.5 มักใช้บริการรถตู้ในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (15.31 - 15.30 น.) รองลงมาร้อยละ 31.0 จะใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (06.30 - 09.30 น.) ส่วนผู้ที่ใช้บริการในช่วงค่ำและช่วงดึก มีเพียงร้อยละ 6.5

ตารางที่ 5: จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่รอใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ประมาณ 1-5 นาที	46	11.5
ประมาณ 6-10 นาที	73	18.2
ประมาณ 11-15 นาที	90	22.5
ประมาณ 16-20 นาที	66	16.5
ประมาณ 21-25 นาที	34	8.5
ประมาณ 26-30 นาที	91	22.8

ระยะเวลาที่รอใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.8 ใช้เวลาในการรอรถตู้ประมาณ 26 – 30 นาทีมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 22.5 ใช้เวลาในการรอรถตู้ประมาณ 11 – 15 นาที ส่วนผู้โดยสารที่ใช้เวลาในการรอรถ 21 – 25 นาที มีเพียงจำนวนร้อยละ 8.5

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ได้แก่อัตราค่าโดยสาร ระยะเวลาในการเดินทาง ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 6: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใช้บริการรถตู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อัตราค่าโดยสาร (Fare)	3.33	0.56	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel Time)	3.89	0.71	มาก
3. ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew Manner)	3.57	0.57	มาก
4. ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ (Comfortable)	3.85	0.62	มาก
5. ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility)	3.79	0.66	มาก
6. ความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety)	3.74	0.64	มาก
7. ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability)	3.73	0.69	มาก
รวม	3.70	0.63	มาก

ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ รองลงมาคือความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และ ส่วนหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร

ตารางที่ 7: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใช้บริการรถตู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกรายข้อ

บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อัตราค่าโดยสาร (Fare)	3.33	0.56	ปานกลาง
1. ค่าโดยสารสูงกว่ารถทัวร์ประจำทาง	3.00	0.86	ปานกลาง
2. ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ	3.46	0.77	ปานกลาง
3. ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง	3.55	0.78	มาก
ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel time)	3.89	0.71	มาก
1. เดินทางได้เร็วขึ้นเพราะไม่ต้องรอรถนาน	3.82	0.86	มาก
2. เดินทางเร็วขึ้นเพราะวิ่งในเส้นทางลัด	3.66	0.86	มาก
3. เดินทางเร็วขึ้นเพราะเมื่อที่นั่งเต็มแล้วจะไม่จอดรับผู้โดยสารอีก	3.95	0.88	มาก
4. รถตู้ฯ มีความคล่องตัวกว่ารถทัวร์ประจำทาง ทำให้เดินทางเร็วขึ้น	4.41	0.81	มากที่สุด
ผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner)	3.57	0.57	ปานกลาง
1. คนขับรถ ขับอย่างไม่ประมาท	3.45	0.76	ปานกลาง
2. การหยุดรถ-ออกตัว มีความนุ่มนวล	3.33	0.8	ปานกลาง
3. ผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารที่ทำรถตามจุดต่างๆ เก็บค่าโดยสารอย่างสุภาพ	3.61	0.79	มาก
4. คนขับ จะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1-2 คน)	3.92	0.75	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใช้บริการรถตู้โดยสารต่อ
การใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกรายข้อ

บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ (Comfortable)	3.85	0.62	มาก
1. การขึ้น-ลงรถตู้ฯ สะดวก	3.88	0.75	มาก
2. ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน	3.83	0.78	มาก
3. ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย เข้าไม่ชนเบาะ	3.81	0.84	มาก
4. มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะการเดินทาง	3.7	0.9	มาก
5. บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย	3.95	0.77	มาก
6. ม่าน หรือฟิล์มกรองแสง ไม่มีติดทึบเกินไป	3.92	0.75	มาก
ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility)	3.79	0.66	มาก
1. สะดวกเพราะมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะ	3.91	0.7	มาก
2. สะดวกเพราะที่ท่ารถมีพื้นที่ในการนั่งรอ	3.74	0.85	มาก
3. สะดวกเพราะจอดรับ-ส่งทุกที่ที่ลูกค้าต้องการ	3.87	0.78	มาก
4. สะดวก เพราะจอดรับ-ส่งถึงในห้างสรรพสินค้า	3.64	0.79	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใช้บริการรถตู้โดยสารต่อ
การใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกรายข้อ

บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety)	3.74	0.85	มาก
1. ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสารปล้น-จี้ หรือกรีด- ล้วงกระเป๋า	3.78	0.84	มาก
2. ปลอดภัยจากแก๊งปาหืน	3.48	0.82	ปานกลาง
3. ปลอดภัยจากกลุ่มอันธพาลที่ยกพวกตีกัน	3.7	0.81	มาก
4. ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น การขึ้น-ลงรถ, รถชนกัน	3.68	0.83	มาก
5. ปลอดภัยเพราะรถตู้มีสภาพใหม่ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ กระจกหน้าต่างสามารถเปิดได้ง่าย	4.05	0.73	มาก
ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability)	3.73	0.69	มาก
1. การใช้รถตู้เชื่อมั่นได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา	3.75	0.78	มาก
2. การใช้รถตู้เชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน	3.74	0.77	มาก
3. การใช้รถตู้เชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้านร่างกาย / ทรัพย์สิน	3.72	0.8	มาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเป็นรายข้อในแต่ละหมวด ปรากฏว่าในหมวด
อัตราค่าโดยสาร ผู้โดยสารมีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก ในประเด็นค่าโดยสาร
เหมาะสมกับระยะทางมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจปาน
กลางในเรื่องค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ และ ค่าโดยสารสูงกว่ารถแท็กซี่ประจำทาง
สำหรับหมวดระยะเวลาในการเดินทางพบว่าผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง รถตู้
มีความคล่องตัวกว่ารถแท็กซี่ประจำทางทำให้เดินทางได้เร็วขึ้น เพราะเมื่อนั่งเต็มแล้วจะไม่จอดรับ
ผู้โดยสารอีก และเดินทางเร็วขึ้นเพราะไม่ต้องรอรถนาน ตามลำดับ สำหรับหมวดผู้ให้บริการบนรถ
โดยสาร และในหมวดความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการพบว่า ผู้โดยสารพึงพอใจในระดับมา

ในประเด็นคนขับจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1-2 คน) คนเก็บค่าโดยสารเก็บค่าโดยสารอย่างสุภาพ และมีความพึงพอใจปานกลางในประเด็น การหยุดรถ – ออกตัว มีความนุ่มนวล คนขับรถขับรถอย่างไม่ประมาท ในหมวดความสะดวกสบายในขณะใช้บริการ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในประเด็น บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย โปร่งมากที่สุด รองลงมาคือ ม่าน พัดลมกรองแสง ไม่มีคืบคินไป การขึ้นลงรถผู้สะดวก มีจำนวนที่นั่งเพียงพอไม่ต้องเบียดกัน และมีที่นั่งที่จัดไว้นั่งสบาย เข้าไม่ชนเบาะ ตามลำดับ สำหรับหมวดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สะดวก เพราะมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะ สะดวกเพราะจอดรับ-ส่งทุกที่ที่ลูกค้าต้องการ สะดวกเพราะที่ท่ารถมีพื้นที่ในการนั่งรอ สะดวก เพราะจอดรับ-ส่งถึงในห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้ในหมวดความปลอดภัยในการใช้บริการ และหมวดความน่าเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก

ในประเด็นปลอดภัยเพราะรถผู้มีสภาพใหม่ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ กระจกหน้าต่างสามารถเปิดได้ง่าย ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสารปล้น-จี้ หรือกรีด-ล้วงกระเป๋า ส่วนประเด็นที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจปานกลาง คือ ปลอดภัยจากแก๊งปาหิน การใช้รถผู้เชื่อมั่นได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก และ การใช้รถผู้เชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทาง สายกรุงเทพ – เพชรบุรี ประกอบไปด้วยสมมุติฐานในการวิจัย ดังนี้คือ

1. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.2 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทางต่างกัน
 - 1.4 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทางต่างกัน

1.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

1.6 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ต่างกัน

2.1 ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2.2 ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2.3 ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

2.4 ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1 ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

ตารางที่ 8: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	121	3.71	0.55	5.46	0.020*
หญิง	279	3.70	0.45		

*p<0.05

สมมุติฐานที่ 1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางโดยใช้สถิติ T – test สรุปได้ว่า เพศที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางมากกว่าเพศหญิง ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ของเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.71 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศหญิงมีค่าเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 9: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	80	3.74	0.51	1.620	0.168
20 – 30 ปี	209	3.65	0.50		
31 – 40 ปี	51	3.67	0.46		
41 – 50 ปี	35	3.80	0.37		
มากกว่า 50 ปี	25	3.85	0.43		

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ต่างกัน

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยใช้สถิติ One – way ANOVA สรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ 3.80 และ 31- 40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 10: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	306	3.68	0.50	1.458	0.234
สมรส	92	3.77	0.41		
แยกกันอยู่	2	3.88	0.29		

สมมุติฐานที่ 1.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ต่างกัน

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางโดยใช้ค่าสถิติ One – way ANOVA สรุปว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาค่าความเฉลี่ยพึงพอใจของผู้โดยสารที่เป็น โสดมีค่าเท่ากับ 3.68 ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีค่าเท่ากับ 3.77 จะเห็นว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อบริการรถตู้สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดเพียงเล็กน้อย

ตารางที่ 11: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประถม	25	3.62	0.47	2.082	0.054
มัธยมต้น	36	3.63	0.40		
มัธยมปลาย/ปวช.	36	3.83	0.50		
อนุปริญญา/ปวส.	33	3.71	0.45		
ปริญญาตรี	206	3.86	0.49		
ปริญญาโท	23	3.80	0.43		
ปริญญาเอก	1	4.20	-		

สมมุติฐานที่ 1.4 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ต่างกัน

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางศึกษาโดยใช้สถิติ One – way ANOVA สรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มที่จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่จบระดับการศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลาย และอนุปริญญา มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.63 3.83 3.71 ในขณะที่ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรีมีระดับค่าเฉลี่ย 3.86 และปริญญาเอกมีระดับค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 12: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	98	3.77	0.51	1.835	0.121
พนักงานบริษัทเอกชน	81	3.68	0.42		
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	63	3.57	0.51		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	14.7	3.72	0.49		
ว่างงาน	10	3.79	0.40		

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางโดยใช้สถิติ One-way ANOVA สรุปว่า อาชีพที่ต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่าผู้ที่ว่างงานมีค่าเฉลี่ย 3.79 มีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้มากที่สุด และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 13: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	90	3.72	0.47	7.423	0.00*
5,001-10,000 บาท	134	3.76	0.50		
10,001-15,000 บาท	84	3.60	0.40		
15,001-20,000 บาท	33	3.31	0.46		
20,001-25,000 บาท	19	3.88	0.54		
มากกว่า 25,000 บาท	40	3.70	0.42		

* $p < 0.05$

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางโดยใช้สถิติ One-way ANOVA สรุปได้ว่า รายได้ส่วนตัวที่ต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำและผู้ที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้ปรับอากาศ แตกต่างกัน แต่มีแนวโน้มว่าผู้ที่มีรายได้สูงจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ดังจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท 5,001-10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.88 3.76 และ 3.72 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่า คือมีค่าเท่ากับ 3.70 3.60 และ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 14: การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับรายได้ที่แตกต่างกันที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Scheffe)

รายได้	ต่ำกว่า 5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000	มากกว่า 25,000
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	0.04211	0.11215	0.40101*	0.15973	0.17501
5,001-10,000 บาท		-	0.15426	0.44372*	0.11762	0.13290
10,001-15,000 บาท			-	0.28886	0.27188	0.28717
15,001-20,000 บาท				-	0.56074*	0.57602*
20,001-25,000 บาท					-	0.01528
มากกว่า 25,000 บาท						-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 14 พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับรายได้แตกต่างกัน ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ ระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .40101)
2. บุคคลที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท กับ ระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .44372)
3. บุคคลที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ ระดับรายได้ 20,001-25,000 และมากกว่า 25,000 บาท ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.56074) (Sig. = .57602) ตามลำดับ

ตารางที่ 15: สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	T	F	Sig.	ผลการทดสอบ
1. เพศ	5.46	-	0.020	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. อายุ		2.08	0.054	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. สถานภาพสมรส		1.45	0.234	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ระดับการศึกษา		2.08	0.054	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5. อาชีพ		1.83	0.121	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
6. รายได้ส่วนตัว		7.423	0.00	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ดังนั้น จึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 (สมมติฐานย่อยที่ 1.1-1.6) ด้วยวิธีการทางสถิติได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศและรายได้ส่วนตัวที่ต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ที่ เป็นเพศชายจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางมากกว่าเพศหญิง และผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 2 ผู้โดยสารที่มีปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

ตารางที่ 16: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ไปศึกษาเล่าเรียน	90	3.65	0.50	0.807	0.565
ไปทำงาน	52	3.79	0.48		
ไปติดต่อธุรกิจ	18	3.74	0.36		
ไปห้างสรรพสินค้า	7	3.74	0.63		
ไปทำธุระส่วนตัว	116	3.72	0.50		
เดินทางกลับบ้าน	113	3.68	0.47		
ไปเที่ยว	4	3.73	0.21		

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง โดยใช้สถิติ One-way ANOVA แสดงให้เห็นว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้พึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ โดยส่วนใหญ่แล้วไม่ว่าผู้ที่ใช้บริการรถตู้เพื่อวัตถุประสงค์ในการไปห้างสรรพสินค้า ไปเที่ยว ไปธุระส่วนตัว เดินทางกลับบ้าน และไปศึกษาเล่าเรียน ก็มักจะมึระดับความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเท่ากับ 3.74 3.73 3.72 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ แต่ทั้งนี้ผู้ที่ใช้บริการรถตู้เพื่อเดินทางไปทำงาน มีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้ประจำทางมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

ตารางที่ 17: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (06.30-09.30 น.)	124	3.69	0.45	2.755	0.042*
ช่วงสายถึงบ่าย (09.31-15.30 น.)	115	3.65	0.46		
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (15.31-19.30 น.)	135	3.78	0.50		
ช่วงค่ำและดึก (19.31-22.30 น.)	26	3.53	0.61		

*p<0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางโดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ไม่ว่าจะผู้โดยสารจะใช้บริการรถตู้ในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า หรือช่วงสายถึงบ่าย ก็จะมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้ใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเท่ากับ 3.78 3.69 และ 3.65 ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ดี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถตู้ในช่วงเช้าช่วงค่ำและดึก มีค่าน้อยที่สุดคือ มีค่าเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 18: การเปรียบเทียบปัจจัยการเดินทาง เรื่องช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันที่มีความ
พึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Scheffe)

ช่วงเวลา	ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า	ช่วงเวลาสายถึงบ่าย	ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น	ช่วงค่ำและช่วงดึก
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า	-	0.03913	0.0922	0.15903
ช่วงเวลาสายถึงบ่าย		-	0.13133*	0.1199
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น			-	0.25123*
ช่วงค่ำและช่วงดึก				-

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยการเดินทางเรื่องช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ที่มีต่อความ
พึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. บุคคลที่ให้บริการในช่วงเวลาสายถึงบ่าย (09.31-15.30 น.) กับ ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น
(15.31-19.30 น.) ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นราย
คู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.13133)
2. บุคคลที่ให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (15.31-19.30 น.) กับ ช่วงค่ำและดึก
(19.31-22.30 น.) ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นราย
คู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.25123)

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

ตารางที่ 19: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
นาน ๆ ครั้ง	206	3.69	0.49	1.474	0.209
1-2 วันต่อสัปดาห์	112	3.70	0.44		
3-4 วันต่อสัปดาห์	42	3.83	0.52		
5-6 วันต่อสัปดาห์	20	3.52	0.41		
ใช้ทุกวัน	20	3.44	0.59		

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางโดยใช้สถิติ One-way ANOVA แสดงให้เห็นว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีแนวโน้มว่า ผู้ที่ใช้บริการแบบนาน ๆ ครั้งจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้ประจำทางสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการบ่อยครั้งกว่า ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการแบบนาน ๆ ครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ความถี่ 1-2 วันต่อสัปดาห์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3-4 วันต่อสัปดาห์ มีค่าเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ 5-6 วันต่อสัปดาห์ 3.52 และผู้ใช้บริการทุกวันมีค่าเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดต่ำลงกว่าในกลุ่มแรก

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน

ตารางที่ 20: แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จำแนกตามระยะเวลาที่รอใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประมาณ 1-5 นาที	46	3.88	0.47	4.107	0.001*
ประมาณ 6-10 นาที	73	3.63	0.48		
ประมาณ 11-15 นาที	90	3.81	0.43		
ประมาณ 16-20 นาที	66	3.72	0.42		
ประมาณ 21-25 นาที	34	3.63	0.39		
ประมาณ 26-30 นาที	91	3.57	0.58		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางโดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ระยะเวลาที่รอใช้บริการที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ใช้เวลารอน้อยกว่า มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจของผู้ที่ให้เวลารอประมาณ 1-5 นาที และประมาณ 11-15 นาที มีค่าเท่ากับ 3.88 และ 3.81 ตามลำดับ ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่ใช้เวลารอ 16-20 นาที 6-10 นาที 21-25 นาที และ 26-30 นาที มีค่าเท่ากับ 3.72 3.63 3.63 และ 3.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 21: การเปรียบเทียบปัจจัยการเดินทางเรื่องระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกัน ที่มีความ
พึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Scheffe)

ระยะเวลา	1-5 นาที	6-10 นาที	11-15 นาที	16-20 นาที	21-25 นาที	26-30 นาที
1-5 นาที	-	0.25196	0.07243	0.15703	0.24905	0.31285*
6-10 นาที		-	0.17953	0.09493	0.00291	0.06088
11-15 นาที			-	0.0846	0.17662	0.24041*
16-20 นาที				-	0.09202	0.15582
21-25 นาที					-	0.06379
26-30 นาที						-

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยการเดินทางเรื่องระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกัน ที่มีต่อ
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. บุคคลที่ใช้บริการมีระยะเวลาที่รอใช้บริการประมาณ 1-5 นาที กับ ประมาณ 26-30 นาที
ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่มีความแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.31285)

2. บุคคลที่ใช้บริการมีระยะเวลาที่รอใช้บริการประมาณ 11-15 นาที กับ ประมาณ 26-30
นาที ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.24041)

ตารางที่ 22: สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
รถตู้โดยสารประจำทาง

ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง	F.	Sig.	ผลการทดสอบ
1. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ	0.807	0.565	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	2.755	0.042	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. ความถี่ในการใช้บริการ	1.474	0.209	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ระยะเวลาที่รอใช้บริการ	4.107	0.001	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ดังนั้น จึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (สมมติฐานย่อยที่ 2.1-2.4) ด้วยวิธีการทางสถิติได้ว่า ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการและระยะเวลาที่รอใช้บริการที่ต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารน้อยครั้งกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการบ่อยครั้งกว่า และผู้ใช้เวลารอรถตู้น้อยกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้เวลารอรถตู้เวลานานกว่า ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านอื่น ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ส่วนช่วงเวลาที่ใช้บริการ และระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

บทที่ 5

อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปีมากที่สุด รองลงมาอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 20 ปี และส่วนใหญ่มีสภาพโสด นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด รองลงมาได้ 10,001-15,000 บาท
2. ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้รถตู้โดยสารไปทำธุระส่วนตัว รองลงมาเดินทางกลับบ้าน และไปศึกษาเล่าเรียน โดยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งใช้บริการแบบนาน ๆ ครั้ง และมักใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในช่วงเร่งด่วนตอนเย็น รองลงมาจะใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า สำหรับระยะเวลาที่รอใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรถตู้โดยสารประมาณ 26-30 นาที รองลงมาใช้เวลารอประมาณ 11-15 นาที
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางไปจนถึงมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางก่อนไปทางมากในทุกหมวด โดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หมวดระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ หมวดความ

สะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และหมวดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หมวดอัตราค่าโดยสาร

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นรายข้อ ประเด็นที่ผู้โดยสารรู้สึกมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ค่าโดยสารสูงกว่ารถทัวร์ประจำทาง ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ คนขับรถ ขับอย่างไม่ประมาท การหยุดรถ-ออกตัว มีความนุ่มนวล ปลอดภัยจากแก๊งพาทิน ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง เดินทางได้เร็วขึ้นเพราะไม่ต้องรอรถนาน เดินทางเร็วขึ้นเพราะวิ่งในเส้นทางลัด เดินทางเร็วขึ้นเพราะเมื่อที่นั่งเต็มแล้วจะไม่จอดรับผู้โดยสารอีก ผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารที่ท่ารถตามจุดต่างๆ เก็บค่าโดยสารอย่างสุภาพ คนขับ จะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1-2 คน) การขึ้น-ลงรถตู้ประจำทางสะดวก ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย เข้าไม่ชนเบาะ มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะการเดินทาง บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัยโปร่ง ม่านหรือฟิล์มกรองแสงไม่มีติดทึบเกินไป สะดวกเพราะมีรถวิ่งสม่ำเสมอไม่ขาดระยะ สะดวกเพราะที่ท่ารถมีพื้นที่ในการนั่งรอ สะดวกเพราะจอดรับ-ส่งทุกที่ที่ถูกค่าต้องการ สะดวกเพราะจอดรับ-ส่งถึงในห้างสรรพสินค้า ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสารปล้น-จี้ หรือกรีด-ล้างกระเป๋ ปลอดภัยจากกลุ่มอันธพาลที่ยกพวกตีกัน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น การขึ้น-ลงรถตู้ประจำทาง รถชนกัน ปลอดภัยเพราะรถตู้มีสภาพใหม่ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ กระจกหน้าต่างสามารถเปิดได้ง่าย การใช้รถตู้เชื่อมั่นได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา การใช้รถตู้เชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน การใช้รถตู้เชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้านร่างกาย / ทรัพย์สิน และประเด็นที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ รถตู้ฯ มีความคล่องตัวกว่ารถทัวร์ประจำทาง ทำให้เดินทางเร็วขึ้น

4. สรุปสมมติฐาน ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอาชีพไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้

ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้ส่วนตัวมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่ต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่าระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน

5.อภิปรายผล เพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางมากกว่าเพศหญิง ผลการศึกษาของ ศรีดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ (2549) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสสูงกว่าเพศหญิง ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางไม่ต่างกัน ผลการศึกษานี้มีผลมีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของสุนิภา งามสันติกุล (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน: ศึกษาเฉพาะศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร พบว่าอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกันด้วย ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางไม่ต่างกัน ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทยมหาชนจำกัด (มหาชน) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ทั้งนี้ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สุนิภา งามสันติกุล (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ศึกษาเฉพาะศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร การศึกษาพบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางไม่ต่างกัน ทั้งนี้ขัดแย้งกับผลการศึกษาของสมบูรณ์ ไตรทิพธำรงโชค (2549)

ที่ศึกษาคุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรถปรับอากาศแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่ต่างกัน ทั้งนี้ ผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธิภา งามสันติกุล (2549) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกันด้วย แต่มีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2549) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางไม่ต่างกัน ผลการศึกษาของ ชรัศ พิริยะวัฒน์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าใน กรุงเทพมหานคร ยังพบอีกว่าผู้โดยสาร ร้อยละ 60 ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทั้งสองวัตถุประสงค์การเดินทาง (การเดินทางไปทำงาน และการเดินทางไปซื้อสินค้า) โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้น ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่ต่างกัน สอดคล้องกับผลศึกษานี้ของ บุญรักษ์ ภูณาสล (2549) ทำการศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้ และใช้บริการรถโดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการรถโดยสารและระบบขนส่งสาธารณะต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถโดยสารและรถโดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด ระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้บริการน้อยครั้งจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถโดยสารประจำทางสูงกว่าผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับชนิดา วันวงษ์ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ พบว่าความถี่ในการมาใช้บริการมีผลทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้เวลาที่น้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถโดยสารประจำทางสูงกว่าผู้ใช้เวลารอนานกว่า ทั้งนี้มีผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระยะเวลาในการรอใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ได้แก่

ผลการศึกษาของ วัชรินทร์ วิทกุล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริการรถโดยสารประจำทาง พบว่า ความน่าเชื่อถือของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางอยู่ในระดับต่ำ และไม่มีรูปแบบที่แน่นอนที่สามารถตรวจวัดด้วย เวลาที่ใช้ในการเดินทางในแต่ละเที่ยวที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาสายการเดินรถเดียวกันปรากฏว่าใช้เวลาไม่ตรงกัน การที่เวลาดังกล่าวมีค่าไม่สม่ำเสมอ นั้น โดยมากแล้วมีสาเหตุมาจากการแข่งขันระหว่างรถคันที่ถูกปล่อยตามหลังมากับรถคันที่ถูกปล่อยออกมาก่อน ความเร็วเฉลี่ยของรถโดยสารประจำทางมีค่าต่ำกว่า 15 กิโลเมตรต่อชั่วโมง โดยที่ค่าความเร็วในระดับดังกล่าว สามารถตรวจพบได้ตลอดทุกช่วงเวลาของวัน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากคุณลักษณะที่ผิดปกติ สาเหตุหลักที่ทำให้ความน่าเชื่อถือของการให้บริการรถโดยสารประจำทางต่ำนั้น สาเหตุหนึ่งมาจากการขาดความรู้ในเรื่องของการจัดระบบการเดินรถ ในขณะที่ตารางเวลาของการปล่อยรถออกจากสถานี เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และช่วงเวลาหยุดรอเพื่อให้บริการในเที่ยวถัดไปนั้นเป็นสิ่งที่มิได้ถูกกำหนดไว้อย่างแน่นอนให้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำเส้นทาง ตรีศึกษา : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)” ผู้วิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวคิดบางประการที่ได้ค้นพบจากการวิจัยเพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปปรับปรุงใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

จากผลการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้ประจำทางด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางส่วนใหญ่มักจะใช้บริการเพียงนาน ๆ ครั้ง แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้โดยสาร โดยส่วนใหญ่ไม่ได้เจาะจงเวลาว่าจะรอใช้บริการเฉพาะรถตู้โดยสาร ส่วนในด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้โดยสารมักใช้บริการรถตู้ในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น และ ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า ซึ่งอาจเป็นเพราะในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีปริมาณผู้โดยสารจำนวนมากที่ต้องแก่งแย่งกันใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อให้ถึงจุดหมายให้เร็วที่สุด

ดังนั้นเพื่อรักษาจุดแข็งของรถตู้โดยสารประจำทางในด้านระยะเวลาในการเดินทาง และความสะดวกสบายขณะใช้บริการ รวมทั้งเพื่อเพิ่มความถี่ในการให้บริการให้มากขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น เช่น ในช่วงเย็นของวันศุกร์ และ เย็นวันอาทิตย์ รวมถึงเช้าวันจันทร์ ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก การให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางจึงควรใช้หลักความก้าวหน้า (Progressive Service) กล่าวคือ มีการรักษาระดับ

ให้บริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพหรือความสามารถในการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) รวมทั้งการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีปริมาณรถตู้ไว้คอยให้บริการในจำนวนที่ไม่มากไม่น้อยเกินไปในเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและต้องการใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการเป็นประจำ

2. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมากในเกือบทุก ๆ ด้าน ได้แก่ อัตราค่าโดยสาร ด้านผู้ให้บริการบนรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ดังนั้น องค์การหรือหน่วยงานที่ควบคุมดูแลโครงสร้างมาตรฐานของการบริการในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น

1. ด้านอัตราค่าโดยสาร ควรกำหนดอัตราค่าโดยสารเมื่อเทียบกับระยะทางที่มีมาตรฐานแน่นอนเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้โดยสาร
2. ด้านผู้ให้บริการบนรถโดยสาร ควรฝึกอบรมให้มีมารยาทในการบริการที่ดี เช่น การฝึกอบรมให้พนักงานให้มีความระมัดระวังในการขับรถ ไม่ขับรถอย่างประมาท มีการปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มีลักษณะ Service – conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีและการบริการโดยมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Minded)
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ต้องให้ความสำคัญ รับรู้และเรียนรู้ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้โดยสารเพศหญิงว่าต้องการให้มีการบริการสิ่งใดเพิ่มเติมเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการได้
4. ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ ควรกำหนดขนาดมาตรฐานรถตู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่ง ความหนาของฟิล์ม เพื่อให้รถตู้โดยสารมีสภาพรถที่เหมาะสมกับการให้บริการเป็นประจำทาง
5. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ควรมีการให้บริการที่ตรงเวลา โดยกำหนดตารางเดินรถที่แน่นอนในช่วงเวลาเร่งด่วนและนอกเวลาเร่งด่วน แล้วทำการประกาศตารางเดินรถให้ผู้โดยสารทราบ เพื่อให้ผู้โดยสารมั่นใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารให้เห็นเด่นชัดขึ้น
2. ควรมีการศึกษาโครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร เส้นทางรถตู้โดยสารที่สอดคล้องกับระบบขนส่งมวลชนอื่น รวมถึงศึกษาการขยายเส้นทางรถตู้ที่เป็นทางลัด – ทางด่วน รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อรถโดยสารประจำทาง
3. ควรมีการศึกษาการสร้างสถานีของรถตู้โดยสาร โดยอาจแบ่งเป็นสถานีที่จอดรถที่พร้อมจะออกเดินทาง และอยู่สำหรับพักตู้โดยสาร รวมถึงที่พักผู้โดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการนั่งรถตู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จำหน่ายตั๋ว ที่นั่งพักขณะรอ การประชาสัมพันธ์การเดินทาง ร้านค้า เครื่องปรับอากาศที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสบายขณะนั่งรอ

บรรณานุกรม

หนังสือ

กุลธร ธนาพงศ์ธร. (2550). ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ประยูร กาญจนกุล. (2548). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มานพ ชุ่มอ่อน. (2546). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2547). คุณภาพในการบริการ(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
ประชาชน.

วิทยานิพนธ์

กรรณิการ์ กนกวรรณรัตน์. (2548). การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สาขาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชนิดา วันวงษ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนก
สอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสาร
ภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชรัค พิริยะวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการยอมรับ
ของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบกึ่งวินาทีในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนพล มณีรัตน์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2549). ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญฤทธิ์ กุณาศล. (2549). สาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กทม. และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ประเจิด สิ้นทรัพย์. (2548). ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชณี นันทวัฒนาศิริ. (2550). ระบบรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลภา ชายหาด. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิบูลย์ มิ่งมงคล. (2550). การใช้บริการของรถโดยสารไมโครบัสในย่านธุรกิจสีลม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาสนา เจริญรวย. (2548). การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรินทร์ วิทกุล. (2550). การศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการบริการรถโดยสารประจำทาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ศุภนิภา งามสันติกุล. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าหมอชิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมบูรณ์ ไตรทิพธำรงโชค. (2549). คุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัท แพลนโปร จำกัด. (2549). รายงานผลการศึกษาศักยภาพ โครงการศึกษาการขนส่งโดยสารโดยรถตู้โดยสาร. สืบค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2552 จาก http://www.planpro.co.th/p0_11.php

Book

Best, J.W. (1996). Research in education (4th ed.). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice Hall.

Chaplin, J.P. (1998). Dictionary of psychology (3th ed.).New York: Penquin Books.

Katz, E& Brenda D. (1995). Bureaucracy and the public (5th ed.).New York: Basic Books.

Kotler, P. (1998). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control (9th ed.). Dissertation Abstracts International.

Millet, J.D. (1997). Management in the public service: The quest for effective performance (5th ed.). New York: Mc Grow – Hill Book.

Verma, H.L. (1997). Introduction to quality method: A managerial emphasis (3th ed.). New York: A Wiley Hamiton Publication.

Yamane, T. (1960). Statistic: An introductory analysis (3rd ed). Singapore: Harper International Edition.





มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

เรื่อง : ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง
กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)” โดยนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามทั้งหมดถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะโดยรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นลักษณะให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้ประจำทาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถตู้ประจำทาง

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับ
สถานภาพของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 - 30 ปี

() 3. 31 - 40 ปี

() 4. 41 - 50 ปี

() 5. มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษาสูงสุด

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมต้น

() 3. มัธยมปลาย/ปวช.

() 4. อนุปริญญา/ปวส.

() 5. ปริญญาตรี

() 6. ปริญญาโท

() 7. ปริญญาเอก

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. แยกกันอยู่

5. อาชีพของท่านในปัจจุบัน

() 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 2. พนักงานบริษัทเอกชน

() 3. กิจการส่วนตัว/ค้าขาย

() 4. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

() 5.ว่างงาน

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,000 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25,000 บาท |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้ประจำทาง

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับการใช้บริการของท่านมากที่สุด

7. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการรถตู้ประจำทาง ในการเดินทางที่ตรงกับข้อใดมากที่สุด (ตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไปศึกษาเล่าเรียน | <input type="checkbox"/> 2. ไปทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. ไปติดต่อธุรกิจ | <input type="checkbox"/> 4. ไปห้างสรรพสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 5. ไปทำธุระส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6. เดินทางกลับบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 7. ไปเที่ยว | |

8. ความถี่ในการใช้บริการรถตู้ประจำทาง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นาน ๆ ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4. 5 - 6 วันต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ใช้ทุกวัน | |

9. ท่านมักใช้บริการรถตู้ประจำทางเดินทางในช่วงเวลาใดมากที่สุด (ตอบ 1 ข้อ)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (06.30 - 09.30 น.) |
| <input type="checkbox"/> 2. ช่วงสายถึงบ่าย (09.31 - 15.30 น.) |
| <input type="checkbox"/> 3. ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (15.31 - 19.30 น.) |
| <input type="checkbox"/> 4. ช่วงค่ำและดึก (19.31 - 22.30 น.) |

10. ระยะเวลาที่ท่านต้องรอรถตู้ฯ ก่อนที่จะได้ขึ้นโดยสาร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ประมาณ 1 - 5 นาที | <input type="checkbox"/> 2. ประมาณ 6 - 10 นาที |
| <input type="checkbox"/> 3. ประมาณ 11 - 15 นาที | <input type="checkbox"/> 4. ประมาณ 16 - 20 นาที |
| <input type="checkbox"/> 5. ประมาณ 21 - 25 นาที | <input type="checkbox"/> 6. ประมาณ 26 - 30 นาที |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างแต่ละประเด็นคำถามที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง

11. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้ประจำทางในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
อัตราค่าโดยสาร (Fare)					
1. ค่าโดยสารสูงกว่ารถทัวร์ประจำทาง					
2. ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ					
3. ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง					
ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel time)					
1. เดินทางได้เร็วขึ้นเพราะไม่ต้องรอรถนาน					
2. เดินทางเร็วขึ้นเพราะวิ่งในเส้นทางลัด					
3. เดินทางเร็วขึ้นเพราะเมื่อนั่งเต็มแล้วจะไม่จอดรับผู้โดยสารอีก					
4. รถตู้ฯ มีความคล่องตัวกว่ารถทัวร์ประจำทาง ทำให้เดินทางเร็วขึ้น					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner)</u>					
1. คนขับรถ ขับอย่างไม่ประมาท					
2. การหยุดรถ-ออกตัว มีความนุ่มนวล					
3. ผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารที่ทำรถตามจุดต่างๆ เก็บค่าโดยสารอย่างสุภาพ					
4. คนขับ จะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1-2 คน)					
<u>ความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety)</u>					
1. ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสารปล้น-จี้ หรือกรีด-ล้วงกระเป๋า					
2. ปลอดภัยจากแก๊งปาหืน					
3. ปลอดภัยจากกลุ่มอันธพาลที่ยกพวกตีกัน					
4. ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น การขึ้น-ลงรถ, รถชนกัน					
5. ปลอดภัยเพราะรถตู้มีสภาพใหม่ เมื่อเกิด อุบัติเหตุ กระจกหน้าต่างสามารถเปิดได้ ง่าย					
<u>ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ</u> (Comfortable)					
1. การขึ้น-ลงรถตู้ฯ สะดวก					
2. ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน					
3. ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย เขาไม่ชนเบาะ					
4. มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะ การเดินทาง					
5. บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดโปร่ง					
6. ม่าน หรือฟิล์มกรองแสง ไม่มีมืดทึบเกินไป					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ</u> (Accessibility)					
1. สะดวกเพราะมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะ					
2. สะดวกเพราะที่ท่ารถมีพื้นที่ในการนั่งรอ					
3. สะดวกเพราะจอดรับ-ส่งทุกที่ที่ลูกค้า ต้องการ					
4. สะดวก เพราะจอดรับ-ส่งถึงใน ห้างสรรพสินค้า					
<u>ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability)</u>					
1. การใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา					
2. การใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน					
3. การใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้าน ร่างกาย / ทรัพย์สิน					

1. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร
ประจำทางปรับอากาศ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

มริยา ไกรกู
ผู้วิจัย