

2
0
2
9

5

การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย
ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4

“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”
*“Research and Innovation for the Development
of Society toward Sustainability”*



ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 – 17.45 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

หน้า

การนำเสนอผลงานวิจัย

กลุ่มสาขาวิชานุยศาสตร์สังคมศาสตร์

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยวโก้ จำกัด (มหาชน)

- 24 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยวโก้ จำกัด (มหาชน)
Motivation in the performance of employees Case study of Thai
Wacoal Public Company Limited.

248

- 25 ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงาน กรณีศึกษา
บริษัท กิโต (ประเทศไทย) จำกัด

Knowledge, Attitude and Safe Operation of Employees: A Case Study
of Kito (Thailand) Company Limited.

260

ศรีกา วิวัฒนศักดิ์, ชวพล ลีพิพัฒน์เพบูลย์ และพิพญ์ลาวัลย์ แก้วนิล

- 26 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง
กรณีศึกษา สายตลาดบางปะก้าว - ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106)

Passengers' satisfaction with the use of air conditioned passenger
vans Case Study: Bang Pak Kaew Market Line - Phra Samut Chedi
Pier (Route ต.106).

272

มนัส วิวัฒนศักดิ์, อิติเกรษฐ์ ศิริสิงค์

- 27 พฤติกรรมที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบ
ออนไลน์ ในอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

Behavior towards marketing ingredients in making online purchasing
decisions In Phra Samut Chedi District Samut Prakarn Provinc.

มนัส วิวัฒนศักดิ์

283

- 28 พฤติกรรมลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าของร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น สาขา
สามแยกพระสมุทรเจดีย์ ตำบลปากคลองบางปลาดด อำเภอพระสมุทรเจดีย์
จังหวัดสมุทรปราการ

Customer behavior in the purchase of products at convenience stores,
Seven-Eleven Phra Samut Chedi Intersection Branch Pak Khlong Bang
Pla Kot Subdistrict Phra Samut Chedi District Samut Prakarn Province.

มนัส วิวัฒนศักดิ์

293

พฤติกรรมที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบ
ออนไลน์ ในอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
Behavior towards marketing ingredients in making online
purchasing decisions In Phra Samut Chedi District
Samut Prakarn Provinc.

มานะ วิવัฒนศักดิ์

Mana Wivatanasak

สาขาวิชาการจัดการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University

e-mail: manawivatasak@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง กรณีศึกษา สายตลาดบางปะเก้า – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้าคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายตลาดบางปะเก้า – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) จำนวน 400 คน นำมารวบรวมเป็นข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้เคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางไปจนถึงมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางค่อนไปทางมากในทุกหมวดโดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หมวดระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ หมวดความสะอาดภายในขณะใช้บริการ และหมวดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หมวดอัตราค่าโดยสาร

คำสำคัญ: รถปรับอากาศ, รถตู้โดยสารประจำทาง

Abstract

This research The objective is to study the satisfaction of passengers towards the use of air-conditioned passenger van services: a case study of the Bang Pak Kaew market - Phra Samut Chedi pier (route Tor 106) using quantitative research by collecting questionnaires with groups Customer is Passengers using the air-conditioned passenger van on the Bang Pa Kaew market-Phra Samut Chedi waterfront route (Tor Tor 106

line) of 400 people to analyze the statistical data. By finding the mean and standard deviation The tools used for collecting data were questionnaires. Statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation. The results of the research showed that The satisfaction with the use of the van service is medium to high and when considered in each category, it is found that Moderate satisfaction in all categories, with the highest mean being The travel duration category is followed by the convenience of the line while using the service. And the convenience category in using the service The division with the least mean is Fare category.

Keywords: Utility, Public transport van

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นเมืองใหญ่ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับในภูมิภาคเดียวกัน เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมือง การปกครอง ศูนย์กลางของระบบราชการ การพัฒนาระบบ การท่องเที่ยว เมืองท่า ดังนั้น จึง เป็นศูนย์รวมของประชาชนทุกอาชีพ ทุกรสชาติที่อยู่รวมกันอย่างแอดัล จากสภาพความเป็นเมืองของ กรุงเทพมหานครดังกล่าว นี้ ในปัจจุบันนี้จึงมีผู้สนใจให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยภาคเอกชนโดยรัฐไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ใน การสนับสนุนการดำเนินการ ขณะนี้หน่วยงานของรัฐกำลังจัดระบบการให้บริการรถตู้ให้ถูกต้อง ตามกฎหมายอยู่ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งคาดว่าจะมีประชากรมากกว่า 10 ล้านคน ทั้งที่มีชื่อใน ทะเบียนรายภูมิและเข้ามาอาศัย โดยเข้ามาทำงาน เข้ามาศึกษา รวมไปถึงจำนวนประชากรในจังหวัด ต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร ทั้งจังหวัด นครปฐม ราชบุรี สมุทรปราการ เพชรบุรี ที่เข้า มาทำงานในกรุงเทพมหานครแบบเข้าไปเย็นกลับ การจัดทำรถตู้บริการในด้านการขนส่งผู้โดยสารโดย รถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ โดยให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการใน รูปแบบของรถร่วมเอกชน ในปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของบริษัทขนส่งจำกัด ซึ่งเป็นของรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดของกระทรวงคมนาคม วิ่งในเส้นที่บริษัทขนส่งได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จากการที่ รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัดทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระบบการเดินรถทั้งของ บริษัทเองและรถร่วมให้เป็นระบบที่

การให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเป็นการให้บริการแบบร่วมบริการระหว่างรถร่วมเอกชน กับบริษัทขนส่ง ทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเก็บค่าโดยสารที่ เกินกว่าราคาที่กำหนด พนักงานพูดจาไม่สุภาพ จอดรถไม่ตรงป้ายหรือส่งผู้โดยสารไม่ถึงปลายทาง และรถตู้ปรับอากาศบางคันมีการดัดแปลงที่นั่งให้สามารถรับผู้โดยสาร ได้มากขึ้นทำให้ที่นั่งมีพื้นที่ จำกัด ปัญหาอีกประการหนึ่งของการโดยสารรถตู้ประจำทาง คือความคล่องตัวในการขึ้นลง การขึ้นลง

จากรถในแต่ละครั้งใช้เวลานาน รถที่แล่นตามมาต้องจอดรถไม่ว่าจะเป็นรถประจำทางและรถส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการกีดขวางการจราจร ทำให้การเดินรถติดขัด โดยเฉพาะรถโดยสารประจำทาง ทำให้รถประจำทางเข้าป้ายไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการโดยสารรถตู้ปรับอากาศช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น สามารถประหยัดเวลาในการรอในการรถโดยสารประจำทาง รวมถึงช่วยหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดบนถนนสายหลักที่มีการจราจรคับคั่ง สามารถใช้เวลาในการเดินทางให้ลดสั้นลงได้ จึงได้รับความสนใจจากผู้โดยสารปกติที่ใช้บริการรถโดยสารประจำเส้นทางทางต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการในเขตกรุงเทพ และ จังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะเส้นทางสายตลาดบางปะแก้ว – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) ซึ่งเป็นเส้นทางที่ผ่านสถานศึกษาและสถานที่ทำงานหลายแห่งต้องใช้เวลาในการเดินทางนานกว่าเป็นชั่วโมง จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยทำการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ในเส้นทางดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหรือสาเหตุการใช้บริการรถตู้ประจำทางนั้นเอง ทั้งนี้ผลการศึกษาจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางและเพื่อประโยชน์ของผู้โดยสารประจำทางโดยรวมด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางตลาดบางปะแก้ว – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือ การกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เมื่อนการ ครอบครองสินค้า (Kotler, 1998)

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ว่าไปหลายด้าน กล่าวคือ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการ บริการ เกิดขึ้นจริง มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสถก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้รับบริการจึงไม่

อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการ บริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ หรือเพียงแต่ออาศัย ความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้อ อาจกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่ไปที่ผู้บริโภค สามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจในชื้อด้วย และการบริการยังมีลักษณะที่ไม่อาจแยก ออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ช่วยบริการนั้นๆ ได้ การ บริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียง กันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มี การผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภค ภายหลัง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า PublicService Delivery ที่ได้เริ่มต้น และมีวัฒนาการมาตั้งแต่เมื่อหลายร้อยปีที่แล้วในประเทศ และแต่ละประเทศต่างก็มีบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการในลักษณะงานที่เป็นการจัดบริการสาธารณะ

Verma (1997) ได้กล่าวว่าระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการ ซึ่ง มีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต (Dynamic) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับ 16 บริการ จาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่ว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมามา เป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่ กำหนดไว้ ดังนั้น การ ประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะ เป็นเช่นไร ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ในปัจจุบันธุรกิจการบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจต่างๆ มากมาย การให้ ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนับสนุนการบริการที่ถูกใจ ลูกค้า นั้นนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึง พอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาให้บริการอีกต่อๆ ไป ธุรกิจ การบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีประเด็นที่สำคัญได้แก่ ความหมายและ ความสำคัญของ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายความถึง ภาระภารณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึก ของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อ การพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและ รักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิกริยาตอบสนองการบริการต่อ ผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ไม่ตรึงใจต่องานบริการที่แท้จริง

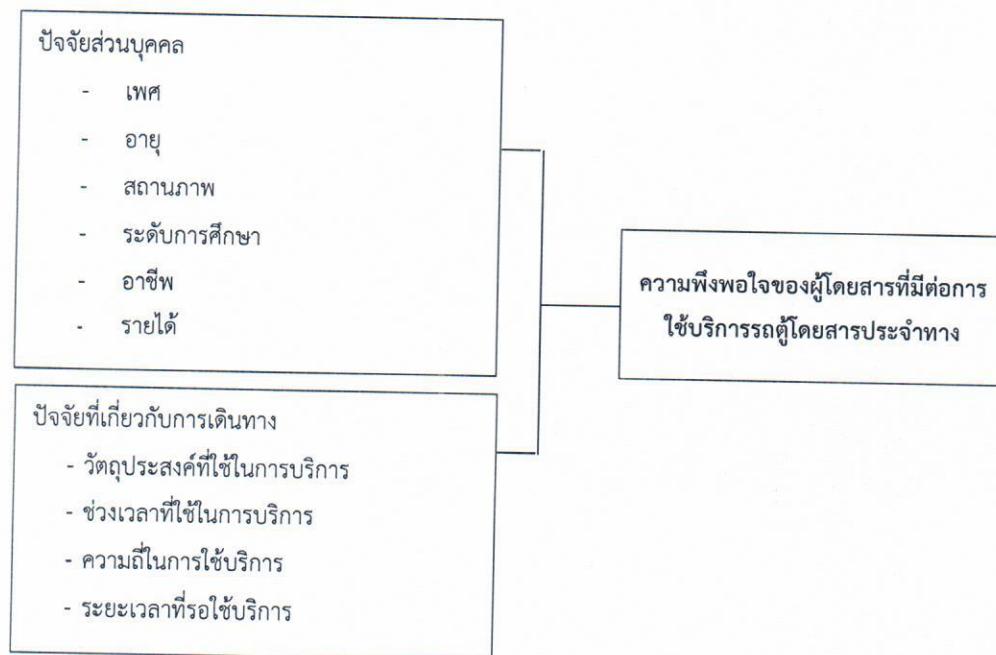
องค์ประกอบและคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร

องค์ประกอบและคุณลักษณะที่สำคัญของรถตู้โดยสาร แบ่งออกเป็นออกเป็น 5 ส่วนคือ สิ่งที่ ขนส่งในระบบรถตู้โดยสาร รถตู้โดยสาร โครงข่ายระบบรถตู้ โดยสาร สถานีของรถตู้โดยสาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตประชากรโดยเฉพาะผู้โดยสารที่เคยใช้บริการรถตู้โดยสาร ประจำทางที่มีลักษณะเป็นรถตู้นั่งสี่ต่อง ติดเครื่องปรับอากาศ ที่บรรทุกผู้โดยสารตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป และกำหนดขอบเขตของเส้นทางเฉพาะตลาดบางปะกอก – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) โดย มีระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าถึงแต่เดือนมิถุนายน 2562 – พฤษภาคม 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนการพัฒนาทักษะแก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีส่วนสำคัญในการจูงใจพนักงาน
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องแรงงานใจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายตาดบางปะเก้า – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรประมาณ ทาโร่ (Yamane, 1960) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่างประชากร
 N = ขนาดของประชากรหาได้จากการคำนวณ $n = \frac{N}{1+Ne^2}$
 \times จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเที่ยว ($33 \times 6 \times 8 = 1,584$)

e = ความคาดเคลื่อน (ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากตัวอย่างประชากร) เท่าที่สามารถยอมรับได้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ $e = 5\%$

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

$$n = 319$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 319 คน ซึ่งในที่ผู้วิจัยจะได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

จากนั้นใช้วิธี Accidental Sampling ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเส้นทางสายตาดบางปะเก้า – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การสร้างแบบสอบถามมีส่วนประกอบด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check – List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามด้านปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการของรถตู้ประจำทาง ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5

ระดับความพึงพอใจมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3

ระดับความพึงพอใจน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยโดยถือกฎของเบสท์ (Best , 1996)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Static) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้

2.1 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติที่ในการหาความแตกต่างของข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการวิจัยแบ่งการทดสอบเป็น 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 จึงทำการความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheff s method)

ผลการวิจัย

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปีมากที่สุด รองลงมา มีอายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท หากที่สุด รองลงมา มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท

จากข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้รถตู้โดยสารไปทำธุระส่วนตัว รองลงมาเดินทางกลับบ้านและไปศึกษาเล่าเรียน โดยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งใช้บริการแบบนาน ๆ ครั้ง และมักใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น รองลงมาจะใช้บริการใช้ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเข้าสำหรับระยะเวลาที่รอใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรถตู้โดยสารประมาณ 26 – 30 รองลงมาใช้เวลาประมาณ 11 – 15 นาที

จากข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางไปจนถึงมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางค่อนไปทางมากในทุกหมวดโดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หมวดระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ หมวดความสะอาดภายในรถ 26 – 30 รองลงมาใช้บริการ และหมวดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หมวดอัตราค่าโดยสาร

สรุปสมมติฐาน ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอาชีพไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้ส่วนตัวมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการ

เดินทางด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ต่างกันผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านความถี่ในการใช้บริการไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่ต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การเดินทาง (การเดินทางไปทำงานและการเดินทางไปซื้อสินค้า) โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้น ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสาร อัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกันสอดคล้องกับผลศึกษาเนื้องบุญรักษ์ ภูมิศาสตร์ (2549) ทำการศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการรถตู้โดยสาร และระบบขนส่งสาธารณะต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถตู้และรถโดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด ระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้บริการน้อยครั้งจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้โดยสารประจำทางสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการบ่อยครั้ง ทั้งนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับชนิด วันว่าง (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจสารการบินไทยต่อการให้บริการแผนกสอบตามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ พบร่วมกับความถี่ในการมาใช้บริการ มีผลทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้เวลาที่น้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้โดยสารประจำทางกว่าผู้ที่ใช้เวลาอนานกว่า ทั้งนี้มีผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระยะเวลาในการรอใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ได้แก่ ผลการศึกษาของวัชรินทร์ วิทยกุล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริการรถโดยสารประจำทาง พบร่วมกับความน่าเชื่อถือของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางอยู่ในระดับต่ำ และไม่มีรูปแบบที่แน่นอนที่สามารถตรวจสอบได้ด้วย เวลาที่ใช้ในการเดินทางในแต่ละเที่ยวที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาสายการเดินรถเดียวกันปракogniwaใช้เวลาไม่ตรงกัน การที่เวลาดังกล่าวมีค่าไม่สม่ำเสมอ โดยมากแล้วมีสถานที่เดินทางจากแขวงกันระหว่างรถคันที่ถูกปล่อยตามหลังมา กับรถคันที่ถูกปล่อยออกมาก่อน ความเร็วเฉลี่ยของรถโดยสารมีค่าต่ำกว่า 15 กิโลเมตรต่อชั่วโมงโดยที่ค่าความเร็วในระดับดังกล่าว สามารถตรวจพิสูจน์ได้ตลอดทุกช่วงเวลาของวัน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากคุณลักษณะที่ผิดปกติ สาเหตุหลักที่ทำให้ความน่าเชื่อถือของการให้บริการรถโดยสารประจำทางต่ำนั้น สาเหตุหนึ่งมาจากการขาดความรู้ใน

เรื่องของการจัดระบบการเดินรถ ในขณะที่ตารางเวลาของการปล่อยรถออกจากสถานี เวลาที่ใช้ในการเดินรถ และช่วงเวลาหยุดรอเพื่อให้บริการในเที่ยวรถด้ไปนั้นเป็นสิ่งที่มิได้ถูกกำหนด ไว้อย่างแน่นอนให้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้ประจำทางด้านความถี่ในการใช้บริการ พบร้า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางส่วนใหญ่มักจะใช้บริการเพียงนาน ๆ ครั้ง แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้โดยสารส่วนในด้านช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า ซึ่งอาจเป็น เพราะในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีปริมาณผู้โดยสารจำนวนมากที่ต้องแก่งแย่งกันใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อให้ถึงจุดหมายให้เร็วที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ผลการศึกษาพบร้า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ในระดับปานกลางค่อนไปทางมากในเกือบทุกด้าน ได้แก่ อัตราค่าโดยสาร ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะอาดภายในขณะใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่ควบคุมดูแลควรสร้างมาตรฐานของการบริการในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ด้านอัตราค่าบริการ ด้านผู้บริการบนรถโดยสาร ด้านความสะอาดภายใน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “ SERVQUAL ” เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารให้เห็นเด่นชัดขึ้น

2. ควรมีการศึกษาโครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร เส้นทางรถตู้โดยสารที่สอดคล้องกับระบบขนส่งมวลชนอื่น รวมถึงศึกษาการขยายเส้นทางรถตู้ที่เป็นทางลัด รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อรถโดยสารประจำทาง

3. ควรมีการศึกษาการสร้างสถานีของรถตู้โดยสาร โดยอาจแบ่งเป็นสถานที่จอดรถที่พร้อมจะออกเดินทาง และอู่สำหรับพักรถตู้โดยสาร รวมถึงที่พักของผู้โดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการนั่งรอรถตู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จานวนตัว ที่นั่งพักผ่อน การให้ประชาสัมพันธ์การเดินรถ ร้านค้า เครื่องปรับอากาศที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสบายขณะรอ

เอกสารอ้างอิง

กุลธร ธนาพงศ์ธร. (2550). ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคล.

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนิดา วันวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบคามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสาร

ภาษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิจิตวิทยา อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชรัด พิริยวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
บุญรักษา. (2549). สาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กทม. และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ประเจิด สินทรัพย์. (2548). ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มานพ ชุมอุ่น. (2546). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัชนี นันทวัฒนาศิริ. (2550). ระบบรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรินทร์ วิทยกุล. (2550). การศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการบริการรถโดยสารประจำทาง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรุดา ทูร์สวัสดิ์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีที เอส. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

สุนิภา งามสันติ垦. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าชนิดมวลชน: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมบูรณ์ ไตรพิพัรังโชค. (2549). คุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.