

2020

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

การนำเสนอผลงานวิจัย	หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	
24 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน) Motivation in the performance of employees Case study of Thai Wacoal Public Company Limited. ธีรภา วิวัฒน์ศักดิ์, ชวพล ลิพิพัฒน์ไพบุลย์ และณิชาภา คุณพระเนตร	248
25 ความรู้ ทักษะคติ และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กิโต้ (ประเทศไทย) จำกัด Knowledge, Attitude and Safe Operation of Employees: A Case Study of Kito (Thailand) Company Limited. ธีรภา วิวัฒน์ศักดิ์, ชวพล ลิพิพัฒน์ไพบุลย์ และทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล	260
26 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง กรณีศึกษา สายตลาดบางปะแก้ว – ท่าหน้าพระสมุทรเจดีย์ (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 Tor 106). มานะ วิวัฒน์ศักดิ์, ธิตติเศรษฐ์ ศิริสงค์	272
27 พฤติกรรมที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ในอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ Behavior towards marketing ingredients in making online purchasing decisions In Phra Samut Chedi District Samut Prakarn Provinc. มานะ วิวัฒน์ศักดิ์	283
28 พฤติกรรมลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าของร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น สาขา สามแยกพระสมุทรเจดีย์ ตำบลปากคลองบางปลากด 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. มานะ วิวัฒน์ศักดิ์	293

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำ
ทาง ทัศนศึกษา สายตลาดบางปะแก้ว - 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 Tor 106)

มานะ วิวัฒน์ศักดิ์¹, ธิติเศรษฐ์ ศิริสงศ์²

Mana Wivatanasak¹, Thitiset Sirisong²

¹⁻² สาขาวิชาการจัดการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻² Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University

¹ e-mail: manawivatasak@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง ทัศนศึกษา สายตลาดบางปะแก้ว - ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้าคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายตลาดบางปะแก้ว - ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) จำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางไปจนถึงมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมากในทุกหมวดโดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หมวดระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ หมวดความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และหมวดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หมวดอัตราค่าโดยสาร

คำสำคัญ: อรรถประโยชน์, 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

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นเมืองใหญ่ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับในภูมิภาคเดียวกัน เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมือง การปกครอง ศูนย์กลางของระบบราชการ การพาณิชย์ การท่องเที่ยว เมืองท่า ดังนั้น จึงเป็นศูนย์กลางของประชาชนทุกอาชีพ ทุกระดับที่อยู่รวมกันอย่างแออัด จากสภาพความเป็นเมืองของกรุงเทพมหานครดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันนี้จึงมีผู้สนใจมาให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยภาคเอกชนโดยรัฐไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการดำเนินการ ขณะนี้หน่วยงานของรัฐกำลังจัดระบบการให้บริการรถตู้ให้ถูกต้องตามกฎหมายอยู่ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งคาดว่าจะมีประชากรมากกว่า 10 ล้านคน ทั้งที่มีชื่อในทะเบียนราษฎรและเข้ามาอาศัย โดยเข้ามาทำงาน เข้ามาศึกษา รวมไปถึงจำนวนประชากรในจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร ทั้งจังหวัด นครปฐม ราชบุรี สมุทรปราการ เพชรบุรี ที่เข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครแบบเข้าไปเย็นกลับ การจัดทำรถตู้บริการในด้านการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ โดยให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปแบบของรถร่วมเอกชน ในปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของบริษัทขนส่งจำกัด ซึ่งเป็นของรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม วึ่งในเส้นทางที่บริษัทขนส่งได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัดทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้เป็นระเบียบ

การให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเป็นการให้บริการแบบร่วมบริการระหว่างรถร่วมเอกชนกับบริษัทขนส่ง ทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเก็บค่าโดยสารที่เกินกว่าราคาที่กำหนด พนักงานพูดจาไม่สุภาพ จอดรถไม่ตรงป้ายหรือส่งผู้โดยสารไม่ถึงปลายทาง และรถตู้ปรับอากาศบางครั้งมีการตัดแปลงที่นั่งให้สามารถรับผู้โดยสาร ได้มากขึ้นทำให้นั่งมีพื้นที่จำกัด ปัญหาอีกประการหนึ่งของการโดยสารรถตู้ประจำทาง คือความคล่องตัวในการขึ้นลง การขึ้นลง

จากรถในแต่ละครั้งใช้เวลานาน รถที่แล่นตามมาต้องจอดรอไม่ว่าจะเป็นรถประจำทางและรถส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการกีดขวางการจราจร ทำให้การเดินทางติดขัด โดยเฉพาะรถโดยสารประจำทาง ทำให้รถประจำทางเข้าป้ายไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการโดยสารรถตู้ปรับอากาศช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น สามารถประหยัดเวลาในการรอในการรถโดยสารประจำทาง รวมถึงช่วยหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดบนถนนสายหลักที่มีการจราจรคับคั่ง สามารถใช้เวลาในการเดินทางให้ลดสั้นลงได้ จึงได้รับความสนใจจากผู้โดยสารปกติที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการในเขตกรุงเทพ และ จังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะเส้นทางสายตลาดบางปะแก้ว – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) ซึ่งเป็นเส้นทางที่ผ่านสถานศึกษาและสถานที่ทำงานหลายแห่งต้องใช้เวลาในการเดินทางนานกว่าเป็นชั่วโมง จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยทำการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในเส้นทางดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหรือสาเหตุการใช้บริการรถตู้ประจำทางนั่นเอง ทั้งนี้ผลการศึกษาค้นคว้าได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางและเพื่อประโยชน์ของผู้โดยสารประจำทางโดยรวมด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีก ฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการ ให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับ ต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือ การกระทำใด ๆ หนึ่งที่ผู้บริโภคมิได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เหมือนการ ครอบครองสินค้า (Kotler, 1998)

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปหลายด้าน กล่าวคือ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการ บริการเกิดขึ้นจริง มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้รับบริการจึงไม่

อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการ บริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ หรือเพียงแต่อาศัย ความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้อ อาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภค สามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจในซื้อได้ และการบริการยังมีลักษณะที่ไม่อาจแยก ออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การ บริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มี การผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery ที่ได้เริ่มต้นและมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์รวมตัวกันเป็นรัฐเป็นประเทศ และแต่ละประเทศต่างก็มีบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการในลักษณะงานที่เป็นการจัดบริการสาธารณะ

Verma (1997) ได้กล่าววาระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต (Dynamic) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับ 16 บริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่ว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะ เป็นเช่นไร ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ในปัจจุบันธุรกิจการบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจต่างๆ มากมาย การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้อง ลูกค้า นั้นนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าพอใจและติดใจกลับมาให้บริการอีกต่อไป ธุรกิจการบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีประเด็นที่สำคัญได้แก่ ความหมายและ ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายความว่า ภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึก ของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากกการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิกริยาตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย มาตรการจิตของการบริการที่แท้จริง

องค์ประกอบและคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร

องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสาร แบ่งออกเป็นออกเป็น 5 ส่วนคือ สิ่งที่ขนส่งในระบบรถตู้โดยสาร รถตู้โดยสาร โครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร สถานีของรถตู้โดยสาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตประชากรโดยเฉพาะผู้โดยสารที่เคยใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่มีลักษณะเป็นรถตู้นั่งสี่ตอน ติดเครื่องปรับอากาศ ที่บรรทุกผู้โดยสารตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป และกำหนดขอบเขตของเส้นทางเฉพาะตลาดบางปะแก้ว – ท่าหน้าพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106) โดยมีระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2562 – พฤษภาคม 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนการพัฒนาทักษะแก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีส่วนสำคัญในการจูงใจพนักงาน
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องแรงจูงใจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายตลาดบางปะแก้ว – ท่าน้ำพระสมุทรเจดีย์ (สาย ต.106)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรยามานะ ทาโร่ (Yamane , 1960) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่างประชากร

N = ขนาดของประชากรหาได้จาก จำนวนรถตู้ \times จำนวนวิ่งเฉลี่ยต่อคัน \times จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเที่ยว ($33 \times 6 \times 8 = 1,584$)

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

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

$$n = 319$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 319 คน ซึ่งในที่ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

จากนั้นใช้วิธี Accidental Sampling ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเส้นทางสายตลาดบางปะแก้ว – 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) ใช้สถิติที่ในการหาความแตกต่างของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัยแบ่งการทดสอบเป็น 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 จึงทำการความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการจงเซฟเฟ (Scheff s method)

ผลการวิจัย

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 -30 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด รองลงมาคือมีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท

จากข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้รถตู้โดยสารไปทำธุระส่วนตัว รองลงมาเดินทางกลับบ้านและไปศึกษาเล่าเรียน โดยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งใช้บริการแบบนาน ๆ ครั้ง และมักใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น รองลงมาจะใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าสำหรับระยะเวลาที่รอใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรถตู้โดยสารประมาณ 26 – 30 รองลงมาใช้เวลาประมาณ 11 – 15 นาที

จากข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางไปจนถึงมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างมากในทุกหมวดโดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หมวดระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ หมวดความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และหมวดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หมวดอัตราค่าโดยสาร

สรุปสมมติฐาน ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่าปัจจัยด้านเพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอาชีพไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้ส่วนตัวมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับการ

เดินทางด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านความถี่ในการใช้บริการไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่ต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การเดินทาง (การเดินทางไปทำงานและการเดินทางไปซื้อสินค้า) โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้น ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกันสอดคล้องกับผลศึกษาของ บุญรักษ์ กุณาผล (2549) ทำการศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการรถตู้โดยสารและระบบขนส่งสาธารณะต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถตู้และรถโดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด ระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้บริการน้อยครั้งจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้โดยสารประจำทางสูงกว่าผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง ทั้งนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับชนิดา วันวงษ์ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ พบว่าความถี่ในการมาใช้บริการมีผลทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้เวลาที่น้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้โดยสารประจำทางกว่าผู้ใช้เวลารอนานกว่า ทั้งนี้มีผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระยะเวลาในการรอใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ได้แก่ ผลการศึกษาของ วชิรินทร์ วิทยกุล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริการรถโดยสารประจำทาง พบว่า ความน่าเชื่อถือของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางอยู่ในระดับต่ำ และไม่มีรูปแบบที่แน่นอนที่สามารถตรวจวัดด้วย เวลาที่ใช้ในการเดินทางในแต่ละเที่ยวที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาสายการเดินทางเดียวกันปรากฏว่าใช้เวลาไม่ตรงกัน การที่เวลาดังกล่าวมีค่าไม่สม่ำเสมอ โดยมากแล้วมีสาเหตุมาจากแซงกันระหว่างรถคันที่ถูกปล่อยตามหลังมากับรถคันที่ถูกปล่อยออกมาก่อน ความเร็วเฉลี่ยของรถโดยสารมีค่าต่ำกว่า 15 กิโลเมตรต่อชั่วโมงโดยที่ค่าความเร็วในระดับดังกล่าว สามารถตรวจพบได้ตลอดทุกช่วงเวลาของวัน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากคุณลักษณะที่ผิดปกติ สาเหตุหลักที่ทำให้ความน่าเชื่อถือของการให้บริการรถโดยสารประจำทางด้านนั้นสาเหตุหนึ่งมาจากการขาดความรู้ในเรื่องของการจัดระบบการเดินทาง ในขณะที่ตารางเวลาของการปล่อย

รถออกจากสถานี เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และช่วงเวลาหยุดรถเพื่อให้บริการในเที่ยวถัดไปนั้นเป็นสิ่งที่
มิได้ถูกกำหนด ไว้อย่างแน่นอนให้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง จากผลการศึกษาปัจจัย
เกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้ประจำทางด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้
โดยสารประจำทางส่วนใหญ่มักจะใช้บริการเพียงนาน ๆ ครั้ง แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้โดยสาร
ส่วนในด้านช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า ซึ่งอาจเป็นเพราะในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีปริมาณผู้โดยสาร
จำนวนมากที่ต้องแอ่งแอ่งกันใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อให้ถึงจุดหมายให้เร็วที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ผลการศึกษา
พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมากในเกือบทุก ๆ
ด้าน ได้แก่ อัตราค่าโดยสาร ด้านผู้ให้บริการรถตู้โดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้าน
ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ดังนั้น องค์กรหรือ
หน่วยงานที่ควบคุมดูแลควรสร้างมาตรฐานของการบริการในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ด้านอัตรา
ค่าบริการ ด้านผู้ให้บริการรถตู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยใช้เครื่องมือประเมิน
คุณภาพ “SERVQUAL” เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารให้เห็นเด่นชัดขึ้น

2. ควรมีการศึกษาโครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร เส้นทางรถตู้โดยสารที่สอดคล้องกับระบบ
ขนส่งมวลชนอื่น รวมถึงศึกษาการขยายเส้นทางรถตู้ที่เป็นทางลัด รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบที่มี
ต่อรถตู้โดยสารประจำทาง

3. ควรมีการศึกษาการสร้างสถานีของรถตู้โดยสาร โดยอาจบางเป็นสถานที่จอดรถที่พร้อมจะ
ออกเดินทาง และอยู่สำหรับพักรถตู้โดยสาร รวมถึงที่พักของผู้โดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการ
นั่งรถตู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จำหน่ายตั๋ว ที่นั่งพักขณะรอ การให้
ประชาสัมพันธ์การเดินทาง ร้านค้า เครื่องปรับอากาศที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสบายขณะรอ

เอกสารอ้างอิง

กุลธร ธนาพงศ์ธร. (2550). ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคล.

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

ชนิดา วันวงษ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนก
สอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสาร
ภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชรัตน์ พิริยะวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญรักษ์ ฤกษ์ฤทธิ. (2549). สาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กทม. และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ประเจิด สิ้นทรัพย์. (2548). ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มานพ ชุ่มอ่อน. (2546). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนี นันทวัฒน์ศิริ. (2550). ระบบรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วิชรินทร์ วิทย์กุล. (2550). การศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการบริการรถโดยสารประจำทาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรดา หุริยสวัสดิ์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุนิภา งามสันติกุล. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมบุญ ไตรทิพย์รังษิ. (2549). คุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.