

พฤติกรรมผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา

จังหวัดนครศรีธรรมราช

THE BEHAVIOR OF SMALL VEHICLES DRIVERS ON HUATHANONSANAMKILA ROAD NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

วิชัย จิรวัดกุลชัย

Wichai Jirawattanakulchai

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช

Boromarajonani College of Nursing Nakhon Si Thammarat, Thailand

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราชจากผู้โดยสารรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

พฤติกรรม ผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็ก สายหัวถนน สนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมระดับประถมศึกษา อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการศึกษาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายได้ต่อเดือนพบว่า โดยรวมระดับรายได้ 4,000–6,000 อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็ก สายหัวถนน สนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ข้อเสนอที่มีเสนอมากที่สุดคือ ด้าน

ความปลอดภัยที่ว่า การขับแซงรถคันอื่นผู้ประกอบการยังขาดความระมัดระวัง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาคือจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับมารยาทในการขับรถ

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็ก, สายหัวถนนสนามกีฬา

ABSTRACT

The purposes of this thematic paper were as follows: 1) To study behaviors of small vehicles drivers on Huathanon Sanamkila road, in Nakhon Si Thammarat province as perceived by passengers. 2) To find out the recommendation which can solve any problems regarding small vehicles driver's behavior. on the route servicing Huathanon Sanamkila road, Nakhon Si Thammarat province from the comments of passengers using the service There were 370 passengers participating in this study. The data collection instruments were close-ended questionnaires and open-ended questionnaires. The data was analyzed by an instant computer program. The statistics were used in data analysis comprising of Frequency, Percentage, mean.

The research results were found that:

The behavior of small vehicles drivers on Huathanon Sanamkila road, Nakhon Si Thammarat province. Overall was moderate. When considering in each aspect found of Service are highest mean, followed up by the Environment. The Safety had the lowest mean. When considering by Gender, Age, Occupation that found overall are moderate. Classified by Education level that found that overall the Elementary at high level. The other Education level is moderate. Classified by Revenues per month. Overall, level 4000 – 6000 Bath per month at high level. The other Revenues per month level is moderate. The suggestions were concerned with problems and the way to promote the behaviors of small vehicles drivers on Huathanon Sanamkila road, Nakhon Si Thammarat province. That found the safety part had the most comments. The small vehicles driver is overtaking another vehicle

not careful. The promote ways found to training is provided to the operator about the etiquettes of driving safely.

Keywords: behavior, small vehicles drivers, Huathanon Sanamkila road.

บทนำ

เทศบาลนครนครศรีธรรมราชจัดเป็นเทศบาลนครขนาดใหญ่อันดับที่ 9 ของประเทศ มีประชากรในเทศบาล ปี พ.ศ. 2556 จำนวน 106,777 คน แนวโน้มการขยายตัวของเมือง นครศรีธรรมราช มีทิศทางการขยายตัวตามทิศทางของถนนสายหลักของเมืองในแนวยาวตามทิศเหนือ-ใต้ และแนวทิศตะวันออก-ตะวันตก ซึ่งการขยายตัวของเมืองในลักษณะนี้ก่อให้เกิดปัญหา บางประการตามมา เช่น ปัญหาการเข้าถึงศูนย์กลางเมือง ปัญหาการให้บริการของระบบขนส่งมวลชนสาธารณะที่ไม่เพียงพอ และให้บริการไม่ทั่วถึงในพื้นที่อยู่ห่างจากแนวถนนสายหลักหรือถนนสายสำคัญ (ปิติ จันทรัฐไทย และคณะ, 2558)

เขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นในลักษณะเทศบาลนครมีพื้นที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 22.56 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย ตำบลในเมือง ตำบลท่าวัง ตำบลคลัง ตำบลนาเคียนบางส่วน ของหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ตำบลโพธิ์เสด็จหมู่ที่ 1 และบางส่วนของหมู่ที่ 2,3,7 และ 9 เป็นเมืองที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเป็นที่รวมของสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ศูนย์รวมของการคมนาคม แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ค้าขาย จำนวนผู้มาเยี่ยมเยียนจังหวัด นครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ 36.12 ของกลุ่มจังหวัด ลำดับที่ 2 ของกลุ่มจังหวัด ลำดับที่ 5 ของภาคใต้ รายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 12.85 ของกลุ่มจังหวัด ลำดับที่ 2 ของกลุ่มจังหวัด ลำดับที่ 4 ของภาคใต้ (ฐิติมา รัตนพงษ์, 2558)

ปัจจุบันถนนสายหลักที่ผ่านกลางตัวเมืองเทศบาลคือถนนราชดำเนิน ซึ่งถนนราชดำเนิน เป็นที่ตั้งของสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ศาลจังหวัดศาลากลาง จังหวัด โรงพยาบาล พพิธภัณฑ์ โรงเรียน ห้องสมุดประชาชน สวนสาธารณะและห้างร้านค้าต่าง ๆ จำนวนมาก จึงเป็นถนนสายสำคัญสายหลักของคนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชที่ใช้สัญจรเดินทาง ไปมาในการไปทำงานทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยพาหนะที่ใช้ก็มีรถส่วนตัว เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถรับจ้างประจำทาง แต่ถนนราชดำเนินเป็นเส้นทางที่มีการสัญจรไปมามากในช่วงเช้าและช่วง

เย้น ทำใหการจราจรค้บค้ง รดจ้ำนวนมาก การไมเคารพกฎจราจร จอดรลไมเป็นที่ จอดในที่ห้าม จอด ทำใหช้องทางการจราจรลดลลงส่วนรลโดยสารประจำทางซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่ให้บริการ ขนส่งผู้โดยสารประจำทางถนนสายนี้มีอยู่ชนิดเดียวคือ รลโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา ซึ่งผู้ได้รับสัมปทานให้บริการคือ สหกรณ์เดินรถนครศรีธรรมราชรายเดียวเท่านั้นมีต้นทางที่สี่แยก ตลาดหัวถนน บริการขนส่งผู้โดยสารสิ้นสุดที่หน้าสนามกีฬากลางจังหวัด ระยะทาง 10 กิโลเมตร ฒ ปี 2554 มีสมาชิกสหกรณ์การเดินรถนครศรีธรรมราชทั้งหมด 483 คน ซึ่งมีรลโดยสารขนาดเล็ก วิ่งบริการประจำทางจ้ำนวนมาก เป็นปริมาณที่มากกว่าความต้องการการใช้บริการของประชาชน และทำใหการแข่งขันในการรับผู้โดยสารสูง รลโดยสารบางคันขับด้วยความเร็ว อยากรจอดตรงรับส่ง ผู้โดยสารตรงไหนก็จอด เพราะไม่มีป้ายสำหรับผู้โดยสารขึ้นลงที่เป็นสัดส่วนเนื่องด้วยปริมาณรล ขนาดเล็กที่มากนี้ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้รลใช้ถนนส่วนอื่น ๆ ด้วย เช่น ส่งผลต่อปริมาณรล บนท้องถนนมากขึ้น รลโดยสารขนาดเล็กมีมากกว่าความต้องการในการใช้บริการมีการแย่ง ผู้โดยสารกัน มีการทะเลาะกันในการแย่งผู้โดยสาร และสร้างปัญหาทางการจราจร อุบัติเหตุบน ท้องถนนที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อทั้งผู้โดยสารและผู้ร่วมใช้เส้นทางรวมทั้งมลพิษที่เกิดจากรลด้วย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรล โดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา เพื่อให้ได้รับทราบความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมของ ผู้ประกอบการรลโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านความปลอดภัย และ 3) ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ประกอบการรลโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา และ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรลโดยสารต่อผู้โดยสารที่ใช้บริการ

ดังนั้นด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้นทางผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของ ผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ประกอบการรลโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัด นครศรีธรรมราชเพื่อที่จะเป็นแนวทางเริ่มต้นในการเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเริ่มต้นจัด ระเบียบ ปรับปรุงการบริการของรลโดยสารขนาดเล็ก รวมถึงข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข ปัญหาที่มีอยู่ของการให้บริการของรลโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้จังหวัดเมืองนครศรีธรรมราชและการบริการของรลโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนน สนามกีฬา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนน สนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากไม่สามารถกำหนดขนาดของประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกมาจากกลุ่มประชากรผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน จึงได้ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยจะทำสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนรถโดยสารทั้งหมด 435 คัน แล้วทำการคำนวณหาช่วงห่างของการสุ่ม แต่จำนวนรถโดยสารที่วิ่งให้บริการในแต่ละวันเฉลี่ยประมาณ 123 คันต่อวัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นโดยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษา พฤติกรรมการบริการของผู้ประกอบการรถโดยสารจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมปัญหาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยใช้ข้อมูลจากข้อที่ 1 เป็นแนวทาง และได้ดัดแปลงพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อคำถามตอนที่ 1 จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 จำนวน 21 ข้อ และตอนที่ 3 จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนน สนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวน 21 ข้อ สร้างแนวแบบสอบถามแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยแต่ละข้อกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร
2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งมีสูตรดังนี้
3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ
4. การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่าผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

1.2 จําแนกตามอายุ พบวํผูํโดยสํารทํเป็ํนกลุํมตัวอยํางสํวนใหญํ มีอายุ 20-30 ปี จํนวน 140 คน คคคเป็ํนรํอยละ 37.84 และมํอายุทํากวํ 20 ปี จํนวน 101 คน คคคเป็ํนรํอยละ 27.30 อายุ 41 ปีซํนไปจํนวน 74 คน คคคเป็ํนรํอยละ 20.00 อายุ 31-40 ปีจํนวน 55 คน คคคเป็ํนรํอยละ 14.86 นํอยทํสุดตามลําดับ

1.3 จําแนกตามระดับการศคคษา พบวํผูํโดยสํารทํเป็ํนกลุํมตัวอยํางสํวนใหญํ มีการศคคษาระดับ ปริญญํตรีหํหรือสูงกวํ จํนวน 130 คน คคคเป็ํนรํอยละ 35.14 และมีการศคคษาระดับมัธยมศคคษา/ปวช.จํนวน 111 คน คคคเป็ํนรํอยละ 30.00 มีการศคคษาระดับอนุปริญญํ/ปวส.จํนวน 65 คน คคคเป็ํนรํอยละ 17.57 มีการศคคษาระดับประณศคคษา จํนวน 64 คน คคคเป็ํนรํอยละ 17.30 นํอยทํสุดตามลําดับ

1.4 จําแนกตามอาชีพ พบวํผูํโดยสํารทํเป็ํนกลุํมตัวอยํางสํวนใหญํ มีอาชีพนํกเรียน/นํกศคคษาจํนวน 179 คน คคคเป็ํนรํอยละ 48.38 และมํอาชีพธุรกิจสํวนตัว จํนวน 127 คน คคคเป็ํนรํอยละ 34.32 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จํนวน 33 คน คคคเป็ํนรํอยละ 8.92 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จํนวน 31 คน คคคเป็ํนรํอยละ 8.38 นํอยทํสุดตามลําดับ

1.5 จําแนกตามรายไดํตํอเดือํน พบวํผูํโดยสํารทํเป็ํนกลุํมตัวอยํางสํวนใหญํ มีรายไดํตํอเดือํนทํากวํ 4,000 บาท จํนวน 163 คน คคคเป็ํนรํอยละ 44.05 และมีรายไดํตํอเดือํน 8,001 บาทซํนไป จํนวน 77 คน คคคเป็ํนรํอยละ 20.81 มีรายไดํตํอเดือํน 6,001-8,000 บาท จํนวน 65 คน คคคเป็ํนรํอยละ 17.57 มีรายไดํตํอเดือํน 4,000-6,000บาท จํนวน 65 คน คคคเป็ํนรํอยละ 17.57 นํอยทํสุดตามลําดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกือํวกับพฤติกรรมผูํประกอบการรคคโดยสํารขนาดเล็ํกสายหํวถนนสนามกีฬาจํหวัดนครศคคธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมผูํประกอบการรคคโดยสํารขนาดเล็ํกสายหํวถนนสนามกีฬาจํหวัดนครศคคธรรมราช โดยรวมทํั้ง 3 ดําน อยํูในระดับปานกลาง เมือพิจารณารายดํานโดยเรียงลําดับตามคําเฉล็ํยจากมากไปหานํอย พบวํ ดํานการบริการมีคําเฉล็ํยสูงสํสุด รองลงมาคคคดํานสํงแวดลํอม สํวนดํานความปลอดภัยมีคําเฉล็ํยทํํสํสุด และเมือจําแนกตามเพศ อายุ ระดับการศคคษา อาชีพและรายไดํตํอเดือํน ดังนํ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมผูํประกอบการรคคโดยสํารขนาดเล็ํกสายหํวถนนสนามกีฬาจํหวัดนครศคคธรรมราช ของผูํโดยสํารจําแนกตามเพศ พบวํ โดยรวมทํั้ง 3 ดําน

ทั้งเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเพศหญิงพบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยส่วนด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมผู้ประกอบการโดยสาารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราชของผู้โดยสารจำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี ,20-30 ปี , 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 20 ปีและอายุ 20-30 ปีพบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ส่วน 31-40 ปีและ 41 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมผู้ประกอบการโดยสาารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราชของผู้โดยสารจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประถมศึกษา อยู่ในระดับมากส่วน, มัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญาตรี/ปวส.,ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การศึกษาระดับประถมศึกษาและการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ส่วนการศึกษาระดับมัธยมศึกษา /ปวช.และการศึกษาระดับศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่าด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมผู้ประกอบการโดยสาารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงาน บริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รับราชการ/รัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัวพบว่าด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดส่วนอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนและนักเรียน/นักศึกษา

พบว่า ดานการบรการ มคาลยสูงสุด รองลงมาคอ ดานความปลอดภย สวนดานสงแวดลอม มคาลยต่ำทสุด

2.5 ผลการวเคราะหระดบพฏคกรรมผู่ประกอบการรโดยสารขนาดเลกสายห้ว ถนนสนามกคพาจงหวัดนครศรธรรมราช จําแนกตามรายไดตอเดอน พบวา โดยรวมทง 3 ดานอยใน ระดบ ปานกลาง เมอจําแนกตามรายไดตอเดอน พบวา 4,000-6,000 บาท อยในระดบมาก ตํากวา 4,000 บาท, 6,001-8,000 บาทและ 8,001 บาทขงนไป อยในระดบปานกลาง เมอพการณา เปนรายดาน รายไดตอเดอนต่ำกวา 4,000 บาท และ 4,000-6,000 พบวา ดานการบรการ มคาลยสูงสุด รองลงมาคอ ดานความปลอดภย สวนดานสงแวดลอม มคาลยต่ำทสุดรายไดตอเดอน 6,001-8,000 บาท และ 8,001 บาทขงนไปพบवादานการบรการ มคาลยสูงสุด รองลงมา คอดานสงแวดลอม สวนดานความปลอดภยมคาลยต่ำทสุด

3. ขอเสนอแนะเกยวกับปัญหาและแนวทางแกไขพฏคกรรมการใหบรการของ ผู่ประกอบการรโดยสารขนาดเลกสายห้วถนนสนามกคพาจงหวัดนครศรธรรมราช

ผลการรวบรวมขอเสนอแนะเกยวกับพฏคกรรมผู่ประกอบการรโดยสารขนาดเลกสายห้ว ถนนสนามกคพาจงหวัดนครศรธรรมราช มคางน

1. ดานการบรการ ไดแก ผู่ประกอบการมการกำหนดจุดขงน-ลงรยงมแนนนอน ทําใหผู่โดยสารคอนขางสับสนในเวลาขงน-ลงรย การแตกายของผู่ประกอบการยงมคอยสูกภาพ เรียบรอยผู่ประกอบการรรับผู่โดยสารไมเหมาะสมกับจํานวนทงนง

2. ดานความปลอดภย ไดแก การขบแซงรคคณอผู่ประกอบการยงขาดความ ระมคระวงผู่ประกการกอบเรงรบแขงขงนกันรับผู่โดยสารจิงขาดความระวงในการเขาจอรบ ผู่โดยสาร ผู่ประกอบการใชรยบางคณทมสูกภาพไมพรอมในการใหบรการ

3. ดานสงแวดลอม ไดแก การนํารยทมควันดํามารบการทําใหมคกลนํํามน รบกวน การจคททงขยะบนรโดยสารยงไมพรอมทุกคณ

ผลการรวบรวมแนวทางแกไขปัญหาพฏคกรรมผู่ประกอบการรโดยสารขนาดเลกสายห้ว ถนนสนามกคพาจงหวัดนครศรธรรมราช

1. ดานการบรการ ไดแก ผู่ประกอบการควรมการกำหนดจุดขงน-ลงรยใหแนนนอนจคการแตกายของผู่ประกอบใหมคเรองแบบทเหมือนกันผู่ประกอบการรรับผู่โดยสารแต พอติไมมากจนลน

2. ด้านความปลอดภัย ได้แก่ จัดอบรมให้กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับมารยาทในการขับรถจัดการรับส่งให้มีแบบแผนไม่ต้องแย่งผู้โดยสารกัน ผู้ควรตรวจสอบสภาพรถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ควรตรวจสอบสภาพรถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จัดทำถังขยะสำหรับทิ้งเศษขยะแก็รโดยทุกคัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้จากการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ทำให้ทราบว่า การพฤติกรรมผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา ยังมีปัญหาอยู่ในระดับหนึ่งไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้โดยสารในเขตเทศบาลเมืองนครศรีธรรมราช พอสมควร พฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาต่าง ๆ ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควรจึงทำให้ระดับพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) พบว่า การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรีด้านบุคลากร พบว่า พนักงานขับรถส่วนใหญ่มีความรู้ น้อย ไม่ปฏิบัติตามกฎ จราจร ขาดการฝึกอบรมจากผู้ประกอบการ ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ เรียกรับแล้วไม่จอด (กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ, 2557) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา บำรุงเมือง ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมเสี่ยงของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางของบริษัทเอกชน พบว่า พฤติกรรมเสี่ยงของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์กับกระบวนการแรงงานในด้านการจัดองค์การการผลิตในด้านกระบวนการทำงาน พฤติกรรมเสี่ยงในการขับรถโดยสารได้เป็น 2 ลักษณะ

จราจร และเครื่องหมายจราจรบนถนนอย่างเคร่งครัด อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ภัทรเบญจพล และทัตตา ศรีบุญเรือง ที่ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎจราจรของชุมชนมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า ปัญหาอุบัติเหตุจากการจราจรเป็นปัญหาสำคัญที่มีเพิ่มมากขึ้น ในชุมชนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและก่อให้เกิด ความเสียหายต่อร่างกาย จิตใจและทรัพย์สินของคนในชุมชน สาเหตุสำคัญเกิดจากผู้ขับขี่ขาดระเบียบวินัยและไม่ปฏิบัติตามกฎ จราจร (สุวรรณ ภัทรเบญจพล และทัตตา ศรีบุญเรือง, 2557) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ ที่ได้ศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนนของบุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า มากกว่าร้อยละ 80 ไม่ขับขี่ในลักษณะโลดโผนหรือเมาแล้วขับ ร้อยละ 63.3 มีการคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้ง ร้อยละ 37.1 ไม่ใช้โทรศัพท์ขณะขับขี่และร้อยละ 32.3 สวมหมวกนิรภัยทุกครั้งขณะขับขี่หรือโดยสารผลจากการวิเคราะห์ ปัจจัยทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนน สรุปได้ว่า เพศหญิงมีพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนน ความรู้และการรับรู้เกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจรทางถนนดีกว่าเพศชาย เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นความพอใจจากประสบการณ์การเรียนรู้ ความพอใจนี้อาจมีผลทั้งในด้านการสนับสนุนหรือยับยั้งการแสดงพฤติกรรม ซึ่งจะลดลงถ้าสถานภาพเป็นนิสิต และมีรายได้มากกว่า 5,000 บาท ส่วนปัจจัยอื่นอันได้แก่ สภาพถนน อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และการควบคุมทางกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนน โดยสภาพถนนที่ไม่ดีผู้ขับขี่จะมีความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้น และอุปกรณ์ป้องกันอันตรายไม่ได้เป็นภาระค่าใช้จ่ายที่มากเกินไป การมีตำรวจคอยตรวจสอบจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด แต่ปัจจัยเอื้อไม่สามารถทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนนได้ตลอดเวลา เนื่องจากตำรวจจราจรไม่ได้ควบคุมตลอดเวลา ในส่วนปัจจัยเสริม ส่วนใหญ่มีบุคคลใกล้ชิดคอยตักเตือนตลอดเวลาขับขี่ไม่ปลอดภัย และทราบว่ามีโครงการณรงค์เพื่อการขับขี่ที่ปลอดภัย แต่ปัจจัยเสริมไม่สามารถทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนนได้เนื่องจากไม่แน่ใจว่าได้รับคำชมเชยเวลาขับขี่ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนให้เกิดแรงเสริมทางบวก (ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2556) และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ กาญจน์กรรณ สว่างคะ ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมการขับขี่ของวัยรุ่นที่มีผลต่อความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้รถจักรยานยนต์ พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากคนอุบัติเหตุส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการกระทำผิดพลาดของผู้ใช้ทางโดยเฉพาะผู้ขับขี่และคนเดินเท้า

ปัจจัยที่เกิดจากผู้ขับขี่ ได้แก่ เพศ โดยทั่วไปเพศชายจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ เพราะลักษณะนิสัยของเพศชายเป็นเพศที่ชอบเสี่ยงภัย ชอบความตื่นเต้น ชอบขับรถเร็ว ดังนั้น ผู้ชายอายุประมาณ 15-24 ปี จะตายจากอุบัติเหตุมากกว่า 2 ใน 3 ในขณะที่ผู้หญิงน้อยกว่า 1 ใน 3 ตายด้วยอุบัติเหตุ อายุ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเกิดอุบัติเหตุพบว่า เด็กวัยรุ่นและวัยรุ่นสาว อายุ 18-22 ปีเป็นกลุ่มที่มีอัตราเสี่ยงสูงต่อการเกิดอุบัติเหตุจราจร ทั้งนี้เนื่องจากเป็นวัยที่ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความระมัดระวัง และขาดประสบการณ์ การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ปัจจัยสำคัญที่เกิดจากการขาดความรับผิดชอบ ความเห็นแก่ตัว ความไม่เป็นระเบียบวินัย การระบายอารมณ์โกรธ หงุดหงิดในการขับรถ เมื่อปฏิบัติบ่อย ๆ จะเกิดเป็นความเคยชินจนติดเป็นนิสัย (กาญจน์กรรณ สว่างใส, 2558)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พฤติกรรมด้านการบริการ พบว่า ผู้โดยสาร มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสาร สายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็บ่งชี้ได้ว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับที่ดี ทั้งมารยาทในการให้บริการปริมาณรถที่นำมาให้บริการมีจำนวนมาก สภาพรถที่มีความสะอาด มีการติดตั้ง เครื่องเสียงสำหรับผู้โดยสาร ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง ระหว่างโดยสาร ทำให้การใช้บริการของผู้โดยสารมีความสะดวกสบายและสภาพรถที่นำมาบริการก็อยู่ในสภาพที่ดีนั่งสบาย ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อพฤติกรรมในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด พบว่าคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทางขึ้นอยู่กับ 1) ความสะอาด 2) ความปลอดภัย 3) พฤติกรรมของพนักงานประจำรถ 4) สภาพรถและอุปกรณ์ 5) ความรวดเร็ว 6) ความสะอาด และ 7) ความสบาย มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง-น้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอกับความต้องการเดินทางผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวกันมากนัก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่ไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ (สิริกุล พรหมชาติ, 2552) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานุตรา จันทรเกตุ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า “ผู้โดยสารส่วน

ใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา ถึงระดับปริญญาตรี ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นได้ รวมทั้งด้านบุคลากรที่บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกระหว่างโดยสาร (ฐานตรา จันทรเกตุ, 2554)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คนขับรถโดยสารมีกิริยา มารยาทที่ดีในการให้บริการมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าเนื่องด้วยจำนวนรถโดยสารที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารมีจำนวนมากทำให้ผู้ประกอบการมีการแข่งขันกันสูงผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าได้จึงทำให้ข้อนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ กุลธิดา บัณฑิต ได้กล่าวว่าทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ (กุลธิดา บัณฑิต, 2552)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการต่อผู้โดยสารในการขึ้น-ลงมีความเหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า เนื่องการแข่งขันในการประกอบอาชีพในสังคมปัจจุบันทำให้เกิดความเร่งรีบผู้ให้บริการรถโดยสารขนาดเล็กก็เช่นกันจึงทำให้ผู้ประกอบการเห็นแก่ความสะดวกของตนจอร์บส่งผู้โดยสารโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสม ไม่มีการกำหนดจุดรับส่งที่แน่นอนทำให้ผู้โดยสารเกิดความสับสนในการขึ้นลงรถจึงทำให้ค่าเฉลี่ยในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ กุลธิดา บัณฑิต ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการมากที่สุด สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ใช้บริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการเพียงใดแต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้คู่ (กุลธิดา บัณฑิต, 2552)

ด้านความปลอดภัยพบว่า พฤติกรรมผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดเล็กสายหัวถนนสนามกีฬาจังหวัดนครราชสีมาด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ก็อธิบายได้ว่าที่เป็น

เชนนอภปรายไดว้ ผูโดยสารเห็นว้ ผูประกอบการรโดยสารขนานเล็กยงขาดความระมัดระว้งในการข้บรณเนองดว้ความเร้งรบ้ในการหารายไดโดยการแข่งขันกันรับผูโดยสาร ข้บรณแขงรคค้นอื่ดว้ประมาณขาดความระมัดระว้งอาจกอใหเก้ตออุบัติเหตุไดงายทาใหค่าเฉลยในดานนีอยู้ในระดับปานกลาง ซง้สอคค้ลองกบงานว้จยของ สุรเจตต์ บว้หลวง ท้าการศีกษาสาเหตุของผูข้บขี้ที่ฝ้าฝ้ืนเครื่องหมายจรจรในเขต เทศบาลเมองตราดพบว้สาเหตุที่ส้าคัญในการฝ้าฝ้ืนเครื่องหมายจรจรมีสาเหตุมาจากความม้งายของผูข้บขี้ ร้อยละ 38.9 ลักษณะการฝ้าฝ้ืนเครื่องหมายจรจรความม้งายไม่รับผิดชอบ ร้อยละ 60.4 ไม่รู้ความหมายเครื่องหมายจรจรร้อยละ 34.4 ระดับความรู้ความเข้าใจเครื่องหมาย จรจรในการข้บข้อยู้ระดับปานกลาง (สุรเจตต์ บว้หลวง, 2544)

ข้อที่มีค่าเฉลยสูงสุด คือ การข้บรณปฏิบัติตามกฎจรจร มีค่าแปลผล อยู้ในระดับมาก ที่เชนนอภปรายไดว้ผูประกอบการรโดยสารขนาดเล็กส่วใหญ่ยงมีมารยาทและความรู้เก้ยวกับกฎจรจร ในการข้บรณเครพกฎจรจรข้บรณโดยความไม่ประมาทรักษาระเบียบในการข้บรณทาใหผูโดยสารส่วใหญ่ที่ข้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลยต่ำสุดคือ การข้บแขงรคค้นอื่ดว้ความระมัดระว้งมีค่าแปลผล อยู้ในระดับปานกลาง ที่เชนนอภปรายไดว้ยงผูประกอบการรโดยสารขนาดเล็กบางส่วข้บรณดว้ความประมาทขาดความระมัดระว้งในการข้บรณไม่ว้จะเป็นเข้าจอดเพื่อรับส่งผูโดยสารหรือการข้บรณแขงรคค้นอื่เนองดว้ความเร้งรบ้ที่จะหารายได จึงทาใหค่าแปลผลอยู้ในระดับปานกลาง ซง้ไม่สอคค้ลองกบแนวคิดเก้ยวกับการบริการของของ กุลธิรา บัณทิต ไดกล้าวว้ หลักการให้บริการจำเป้นจะต้องค้นงถึงปัจจยหลายประการที่จะทาใหผูข้บริการเก้ตความรู้สึกประทับใจในการบริการมากที่สุดไม่ก่อผลเสยหายแกบุคคลอื่ ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุงแต่ประโยชน์ที่จะเก้ตแกผูข้บริการและฝ้ายเราเท่านั้น ไม่เป้นการเพียงพอจะต้องค้นงถึงผูเก้ยวข้องหลายฝ้าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดลอมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว้จะระมัดระว้งไม่ทาใหเก้ตผลกระทบทาความเสยหายให้แกบุคคลอื่ ๆ ดว้ (กุลธิรา บัณทิต, 2552)

ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า พฤติกรรมผูประกอบการรโดยสารขนาดเล็กสยห้วถนนสนามกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสิ่งแวดล้อม อยู้ในระดับปานกลาง ทังนอภปรายไดว้ ผูโดยสารเห็นว้ ผูประกอบการรโดยสารขนาดเล็กบางส่วยงไม่ค้อยเล็งเห็นผลกระทบตอสิ่งแวดล้อมทังภายในรคและภายนอกรค การรักษาความสะอาดภายในรคก็ไม่ดีเท่าที่ควร การน้ารคที่มีคว้นด้ามา

ให้บริการเกิดเป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมและรบกวนผู้อื่นจึงทำให้ค่าแปลผลในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดูแลความสะอาดของที่นั่งโดยสารมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากการแข่งขันในการประกอบการของรถโดยสารขนาดเล็กมีอยู่มากทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องดูแลรักษาความสะอาดภายในตัวรถเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารทำให้อันนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุลพรหมชาติ ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะในงานวิจัยไว้ว่า สภาพของรถโดยสารควรมีการทำความสะอาดล้าง บริเวณภายในรถอยู่เสมอ สภาพภายในรถโดยสารต้องมีการทำความสะอาดเก็บขยะ ทำความสะอาด ห้องน้ำให้หน้าใช้ ความปลอดภัยในการขับรถ พนักงานขับรถควรได้รับการอบรมให้ขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวังและเคารพกฎจราจร บริษัทต้องมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน และเวลาพักผ่อนของพนักงานขับรถแต่ละคนให้เพียงพอ สำหรับความปลอดภัยของอาชญากรรมและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ทางบริษัทควรจัดทำที่เก็บสัมภาระให้เหมาะสมและปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหายเสียหายอันเกิดมาจากการเดินทางกับบริษัท (สิริกุลพรหมชาติ, 2552)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สภาพการนำรถที่มีควันดำมาบริการ มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า โดยสารขนาดเล็กบางส่วนยังคอยเล็งเห็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายในรถและภายนอก การรักษาความสะอาดภายในรถก็ไม่ดีเท่าที่ควร การนำรถที่มีควันดำมาให้บริการเกิดเป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมและรบกวนผู้อื่นจึงทำให้ค่าแปลผลในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ กุลธิดา บัณฑิต ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการมากที่สุดไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย (กุลธิดา บัณฑิต, 2552)

องค้ความร้ใหม้

จากการศค้ษาพฤติกรรมของผ้ประกอบการรรถโดยสารขนาดเลค้สายหัวถนนสนามกค้พา จ้งหวัดนครศรค้ธรรมราช ผ้วจ้ยค้ณพบว้ การห้บรค้การรรถโดยสารขนาดเลค้สายหัวถนนสนามกค้พา ในจ้งหวัดนครศรค้ธรรมราชห้เป็นท่ประท้บใจของผ้ใช้บรค้การ ผ้ห้บรค้การหรือผ้ข้บรรถจ้ต้อง ค้ณนจ้งงานห้เกิดประสท้ธิภาพและตอบสนองความค้องการของประชาน ซึ่งงานบรค้การท่ค้ค้อง งานท่ห้แล้วห้ห้ผ้รับบรค้การประท้บใจ และมีค้ณภาพท้้งราคาค้าโดยสาร ความตรงต่อเวลา ความ เหมาะสม และท้ย้งไปกว้ว้ันค้ค้ความเหมาะสม ความสะดวกสบาย และจ้งนวนผ้โดยสารบนรถถ้อ เป็นสค้งส้ค้ญมาก ซึ่งหากจ้งนวนผ้โดยสารเยอะมากเกินไป จะห้ห้ผ้โดยสารร้สึกถึงความแอ้ด เพราะอากาศท้ร้อน แอ้ดและบ้างค้ร้งผ้โดยสารก้เยอะเกินกว้ว้ท่ก้บจ้งนวนคนจะสามารถโดยสาร ได้ ห้ห้ห้ผ้โดยสารร้สึกถึงความไม่เหมาะสมของจ้งนวนคนท่โดยสารก้บขนาดและพ้ืนท้ของรถ ประกอบก้บความปลอดภัยในการใช้ บรค้การซึ่งจ้งนวนผ้โดยสารเยอะห้ห้ผ้โดยสารร้สึกไม่ ปลอดภัยแถมการข้บขี้ของพ้ันงานข้บรรถก้น้ากล้ว้ จ้งห้ห้ผ้โดยสารร้สึกไม่ปลอดภัย ซึ่งไม่ว้าจะ เป็นความพร้อมของรถท้้งความสะอาดและสค้งอ้านวยความ สะดวกต่าง ๆ บนรถ ซึ่งสค้งเหล่าน้ีถ้อ เป็นสค้งส้ค้ญในการข้บรรถโดยสาร นอกจ้งน้ ผ้เดินรถจ้ต้องถ้อและปฏิบัติตามกฎระเบียบท้วางไว้ อย่าง เคร่งครัด เพ้อห้ห้ผ้รับบรค้การทุกลุ้่มร้รับความสะดวก สบาย และถึงจุ้ดหมายด้วย ความ ปลอดภัย

ข้อเสนอนแนะ

ข้อเสนอนแนะในการนำผลการวจ้ยไปใช้

1. ควรมีการปรบ้ปร้งและพัฒนาให้อยู่ในระดับท้สูงข้้นและแก้ไขปัญหาค้าหนดจุ้ดข้้น-ลงรถห้แน่นนอนมีระบบท้มีมาตรฐานมากข้้นและผ้โดยสารร้รับบรค้การอย่างปลอดภัยและการ สร้างจ้ิตสำนึกและมารยาทในการใช้ถนนร้วมก้บผ้อื่น
2. การรับผ้โดยสารควรรค้ค้นถึงความปลอดภัยไม่เห้นประโยชน์ส่วนต้วรับผ้โดยสารแต่ พอดค้ไม่มากจนล้น เพ้อความปลอดภัยของผ้โดยสาร
3. ควรมีการปรบ้ปร้งและพัฒนาให้อยู่ในระดับท้สูงข้้นและแก้ไขปัญหาโดยการจ้ัดอบรม ห้ก้บผ้ประกอบการเก้ยวค้บมารยาทในการข้บรรถจ้ัดการรับส่งห้มีแบบแผนไม่ต้องแย่งผ้โดยสาร กัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการรับส่งผู้โดยสารของผู้ประกอบการ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพของรถโดยสารที่นำมาให้บริการ
3. ควรศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยของรถโดยสารที่ส่งผลกระทบต่อต่อสิ่งแวดล้อม

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน). ใน วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจน์กรอง สุอังคะ. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการขับขี่ของวัยรุ่นที่มีผลต่อความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้จักรยานยนต์. ใน รายงานการวิจัย สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่งสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กุลธิรา บัณฑิต. (2552). ความมุ่งมั่นในการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการ เอไอเอสในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรรยา บำรุงเมือง. (2548). พฤติกรรมเสี่ยงในการขับรถของพนักงานขับรถโดยสารบน เส้นทางเดินรถสายตะวันออกเฉียงเหนือ: กรณีศึกษาบริษัทรถเอกชนแห่งหนึ่ง. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฐานุดรา จันทรเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. ใน วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตติมา รัตนพงษ์. (2558). ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ. (2556). ศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยทางถนนของบุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 22(6), 937-943.

- ปตจันทรไทย และคณะ. (2558). การศคษาทางเลอกรูปแบบใหมของระบบขนสงสารณะเพอใ้
เดนทางในพ้นที่เมออง:กรณศคษาเทศบาลนครนครศรศรธรรมราช. วารสารรายงานการ
ประชุมวคการวศกรรมโยธาแหงชาติ ครังที่ 20 ว้นที่ 8-10 กรกฎาคม 2558, 1-7.
- ลรกุล พรหมชาติ. (2552). ความพงพอใจของใ้บริการรถโดยสารประจำทางปรบอากาศของ
บรช 407 พัฒนาจำกัด. ใน ปริญญการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด.
มหาวิทยาลัยศรนครทรวิโรฒ.
- สุรเจตต์ บัวหลวง. (2544). สาเหตุของใ้ขับซ้รถฝาฝนครอหมายสัญญานจราจรในเขตเทศบาล
เมอองตราด. ใน วศยานพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สารณะ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณา ภัทรเบญจพล และหัตตา ศรบุญเรออง. (2557). พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎจราจรของ
ชุมชนมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน, 9(ฉบับพิเศษ), 132-137.