

รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง

กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี

Form of air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route

ศุภรัตน์ จุลพงศ์¹ ปรีชา วรรัตน์ไชย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) โดยมีสมมติฐานว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการบริการฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการฯ จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาร์ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท/เดือน ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการในการเดินทางฯ คือ ไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6.30-9.30 น.) ระยะเวลาารอคอยประมาณ 16-20 นาที ที่ต้องรอรถตู้ประจำทาง ก่อนออกโดยสารมีจำนวนมากที่สุด ผลสรุปรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านระยะเวลาการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการรถ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง สมมติฐานส่วนใหญ่เป็นจริงที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางต่างกันจะมีความพึงพอใจต่างกัน

คำสำคัญ : รูปแบบ, การให้บริการ; รถตู้โดยสารปรับอากาศ

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is a survey research, aimed to investigate the level of passenger satisfaction with service vans conditioning, study the factors that affect the personal satisfaction of passengers and factors related to travel are affecting passenger satisfaction with Form of service's air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route. Assumption as users have gender, age, marital status, education, occupation, income, expenses that are used in the service, during the time spent in the service, frequency of using, waiting period of service different, level of satisfaction with different aspects of the service. The tool is a questionnaire which researched is the use of 400 by Taro Yamane's table. The statistics used to compile the data were frequency, percentage, average and standard deviation statistics, T-Test and One-way ANOVA.

Results of the study were mainly female, age range 21-30 years of undergraduate study, single farmers, the average monthly income of 15,001- 20,000 baht / month about the departure of the customer's intended use of the trip. Tourism is the frequency of use 1-2 times / month period of service, during the morning rush hour (6:30 to 9:30 pm.), waiting period of about 16-20 minutes to wait for the van are the largest number. The results include the satisfaction of form of air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route about the fare, travel time, crew manner, safety, comfortable and reliability were satisfied with mediocre. The assumption of the fact that personal factors and factors related to travel in different satisfaction as well.

Keywords : Form, service; Air-conditioned van; Bangkok - Pranburi route

บทนำ

จังหวัดกรุงเทพมหานคร ถือเห็นศูนย์กลาง logistics การขนส่งสาธารณะของบุคคล ซึ่งในปัจจุบัน การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ มีหลากหลายประเภท ได้แก่ รถไฟฟ้าบนดิน รถไฟฟ้าใต้ดิน รถแท็กซี่ รถตู้โดยสาร และรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ซึ่งการเดินทางโดยรถตู้โดยสารสาธารณะ ถือเป็นที่นิยมอย่างมากทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีให้ใช้บริการกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว เส้นทางเดินทาง กรุงเทพฯ(สายใต้ใหม่- ปราณบุรี) นับว่าเป็นเส้นทางเดินทางที่สำคัญอีกเส้นทางหนึ่ง ที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร เนื่องจาก เป็นเส้นทางที่มีแหล่งท่องเที่ยว เช่น ชะอำ ปราณบุรี และปราณบุรี แต่ในปัจจุบัน มักมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้ที่ไม่มีความปลอดภัยอยู่เรื่อยๆ และปัญหาด้านการคุณภาพรถ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านราคาค่ารถ และปัญหาอื่นๆ ทำให้มีผลต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) นั้นถือว่าเป็นเส้นทางที่มีความสำคัญ หากสามารถแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น สามารถนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางป้องกัน และแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการ

ขนส่งสาธารณะ รถตู้ เพื่อเป็นประโยชน์ในสายการเดินทางอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี)

2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี)

3 เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี)

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง
กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ที่ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่าง
แบบ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการฯ จำนวน 400 คน ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษา
ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัย
เกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มี
ต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง
กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) เพื่อหา
แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญห ขอบเขตด้านสถานที่
ศึกษาเฉพาะ วิจัยและศึกษาเฉพาะการให้บริการรถตู้
โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: เส้นทาง
เดินทาง กรุงเทพฯ(สายใต้ใหม่- ปราณบุรี) ขอบเขตด้าน
ระยะเวลา ระหว่าง เดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2559

ทบทวนงานวิจัย

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ Kotler (1997, p. 637) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ Groonroos (1990, p. 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ William H. Lucy, Dennis Gilbert และ Guthrie S. Birkhead ให้ความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) ปัจจัยการนำเข้า Input หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคคลกร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากร 3) ผล (Result) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกิจกรรมหรือกระบวนการ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

3. องค์ประกอบและคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร บุญรักษ์ ภูณาสล (2549) ได้ศึกษาองค์ประกอบ

และคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสารแบ่งออกเป็นออกเป็น 5 ส่วนคือ สิ่งที่ขนส่งในระบบรถตู้โดยสาร รถตู้โดยสาร โครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร สถานีของรถตู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะทั่วไปและองค์ประกอบดังนี้ 1) สิ่งที่ขนส่งในระบบรถตู้โดยสาร (Traffic) 2. รถตู้โดยสาร (Vehicle) 3. สถานีของรถตู้โดยสาร (Terminal) 4. การจัดการบริการ (Operation Plan) 5.เส้นทางการให้บริการ ในหมายเลขเส้นทางการเดินทาง ซึ่งมีหน่วยงานในการรับผิดชอบการจัดการบริการรถตู้โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดเพชรบุรีเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหน่วยงานของภาครัฐวิสาหกิจ ในสังกัดของกระทรวงคมนาคม รับผิดชอบตามลักษณะงานและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษบง พาณิพล, (2555) การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย และ เพื่อปรับปรุง (แนวทาง) การให้บริการ สรุปผลผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อดุลย์ หะยีสะ, (2554) เรื่องคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน คือ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส

มาริษา ไกรงู(2553) ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) วัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางสาย กรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง

สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง

มณูญ ทองมณีและคณะ(2552) พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ 3) ศึกษาแรงจูงใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรต้น ข้อมูลส่วนบุคคล 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพสมรส 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ 6. รายได้ ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง 1. วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการเดินทาง 2. ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ 3. ความถี่ในการใช้บริการ 4. ระยะเวลาที่รอใช้บริการ **ตัวแปรตาม** รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สาย กรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : เส้นทางการเดินทาง กรุงเทพฯ(สายใต้ใหม่-ปราณบุรี) จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทาง ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่รอใช้บริการ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ตอนที่ 4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ กระบวนการสร้างเครื่องมือ ทำการศึกษาทฤษฎีหลักการและทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา

และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม แล้วสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ สำหรับใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ แก้ไขตามจากผู้เชี่ยวชาญมาทดสอบก่อน (Pre-Test) โดยทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรทั่วไปที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน 1 ครั้ง นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's AlphaCoefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของกลุ่มเท่ากับ 0.717

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการรถตู้ฯ จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวารสาร งานวิจัยบทความ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ กรมการขนส่ง และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชนที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้ การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการฯ แบบสอบถามตอนที่ 1และตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมา

เป็นค่าร้อยละ (Percentage) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) แบบสอบถามตอนที่ 3 การให้บริการของการรถตู้ฯ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) มาแปลความหมาย การแปลผลแบบสอบถาม ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นด้านการบริการรถไฟ โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way Anova เพื่อตรวจสอบว่าสมมติฐานที่ผู้ให้บริการที่มี เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกัน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของ ตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปีมีจำนวนมากที่สุด การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือปริญญาตรี สถานภาพสมรส โสด มีจำนวนมากที่สุดด้านอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือเกษตรกร สำหรับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,001-20,000 บาท/เดือน มีจำนวนมากที่สุด สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการวัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ ในการเดินทางโดยสารโดยรถตู้ประจำทางมากที่สุด คือ ไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวนมากที่สุด ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6.30-9.30 น.) มีจำนวนมากที่สุด ระยะเวลารอคอยประมาณ16-20 นาที ที่ต้องรอรถตู้ประจำทาง ก่อนออกโดยสารมีจำนวนมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ผลสรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ (Fare) ความเหมาะสมของค่าโดยสารเมื่อเทียบกับระยะทางการเดินทาง และการบริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับระยะเวลาการเดินทาง (Travel Time)เดินทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่นๆ เช่น รถทัวร์ รถไฟ เนื่องจากไม่

ต้องเสียเวลาการรอคอยรถนาน และเดินทางได้รวดเร็วขึ้น เพราะไม่มีการจอดรับผู้โดยสารเพิ่มระหว่างการเดินทาง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท และพนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึงปลายทาง มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และ ความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)จากผู้ร่วมโดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะอาดสบายในการใช้บริการ(Comfortable) ที่นั่งโดยสารไม่เบียดเสียด มีจำนวนเพียงพอกับผู้โดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่สภาพรถตู้โดยสาร บรรยากาภายในรถสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย โปร่ง มีความพึงพอใจมาก ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) สะดวกเนื่องจากมีรถวิ่งสม่ำเสมอไม่ขาดระยะมีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับความสะดวกเนื่องจากจอดรับ-ส่ง ตามจุดที่ลูกค้าต้องการ มีความพึงพอใจมาก ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ(Reliability)มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก ตรงเวลา และ มั่นใจว่าปลอดภัย ในด้านของร่างกาย/ทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมาก**ปัญหาและข้อเสนอแนะ** ผู้ใช้บริการได้มีการนำเสนอให้ควรมีการวางใบปลิว (brochure) หรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจบริเวณทางเดินรถ หรือในจังหวัดที่จุดบริเวณที่จำหน่ายตั๋ว และบนรถตู้ เพื่อให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี ซึ่งมีระดับความคิดเห็นด้านการบริการรถไฟด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ (Fare) ความเหมาะสมของค่าโดยสารเมื่อเทียบกับระยะทางการเดินทาง และการบริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับระยะเวลาการเดินทาง (Travel Time)เดินทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่นๆ เช่น รถทัวร์ รถไฟ เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาการรอคอยรถนาน และเดินทางได้รวดเร็วขึ้น เพราะไม่มีการจอดรับผู้โดยสารเพิ่มระหว่างการเดินทาง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท และพนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึงปลายทาง มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และ ความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)จากผู้ร่วมโดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะอาดสบายในการใช้บริการ(Comfortable) ที่นั่งโดยสารไม่เบียดเสียด มีจำนวน

เพียงพอกับผู้โดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) สะดวกเนื่องจากมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะมีความพึงพอใจปานกลาง ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสภาพรถผู้โดยสาร บรรยากาศในรถสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย ความสะดวกเนื่องจากจอดรับ-ส่ง ตามจุดที่ลูกค้าต้องการ ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก ตรงเวลา และ มั่นใจว่าปลอดภัยในด้านของร่างกาย/ทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ มริษา ไกรฐ (2553) พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากในการใช้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สาย กรุงเทพ - เพชรบุรี

จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6.30-9.30 น.) มีจำนวนมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยกรณีการ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาค้นคิดและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถผู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ระยะเวลารอคอยประมาณ 16-20 นาทีที่ต้องรอรถผู้โดยสารประจำทาง ก่อนออกโดยสารมีจำนวนมากที่สุด วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ในการเดินทางโดยสารโดยรถผู้โดยสารประจำทางมากที่สุด คือ ไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวนมากที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐาน ที่ว่าผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) หัวข้อ พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) หัวข้อ พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) หัวข้อ พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) หัวข้อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ (Comfortable) หัวข้อสะดวกเนื่องจากมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะ ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการด้านความเหมาะสมของค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางการเดินทาง และการบริการ ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) หัวข้อพนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท พนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึงปลายทาง (เหลือผู้โดยสาร เพียง 1-2 คน) ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการความถี่ที่ใช้ในการบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสาร ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นด้าน

ความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) หัวข้อความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)จากผู้ร่วมโดยสารที่ไม่ต่างกัน และปัจจัยระยะเวลาที่รอใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) หัวข้อความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า) จากผู้ร่วมโดยสาร สำหรับ ปัจจัยด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ของผู้ให้บริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทุกหัวข้อ สอดคล้องกับงานของ มนัญ ทองมณี และคณะ (มปป) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถผู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่ว่าผู้โดยสารที่มีปัจจัยด้านอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ
 1. ประกอบการควรมีการร่วมกลุ่มกันเพื่อให้เกิดการจัดการที่เป็นระเบียบ มีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น และจากผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการรถผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว หากมีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้กับผู้โดยสาร เช่น แผ่นพับ ใบปลิว หรือจัดเป็นแพ็คเกจการท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร
 2. ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเร่งด่วนช่วงเช้า ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารรอคอยเป็นเวลานาน ควรเพิ่มจำนวนรถ ที่ยวรถ ให้ดีขึ้น ในช่วงเวลาดังกล่าว
 3. ควรตรวจเช็คพนักงานขับรถ ถึงความปลอดภัย และการบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ
 4. ควรตรวจสภาพความเรียบร้อยของรถทุกคัน เช่น ความสะอาด ความ หนา บาง ของฟิล์มกันแดด เพื่อให้รถ มีสภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการเป็นรถขนส่งสาธารณะ
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการให้บริการของพนักงานขับรถ โดยศึกษาจาก ถึงปัญหาที่พบแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ
 2. เนื่องจากงานวิจัยนี้ทำการศึกษาแต่เพียงเส้นทางเดินรถ สาย กรุงเทพ-ปทุมธานี หากมีการทำงานวิจัยถึงเส้นทางระยะใกล้ขึ้นเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับจุดแข็งจุดอ่อนของแต่ละสาย และนำมาแก้ไข พัฒนา เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

กรณีการ แสงสุริศรี. (2546). **ทัศนคติ และพฤติกรรมของ
ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่ง
มวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณ
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. สารนิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

บุษบง พาณิชน. (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในการ
ใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา :
การรถไฟแห่งประเทศไทย. หลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.**

บุญรักษ์ ภูณาส. (2549). **สาเหตุและแรงจูงใจในการให้
และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกทม. และ
ปริมณฑล.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.**

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล
ทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.**

มริษา ไกรง. (2552). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการ
ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำ
เส้นทางศึกษากรณี : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี
(หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73).บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**

มนัญญ ทองมณีและคณะ. (2552). **พฤติกรรม และความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร สมุทรสาคร –
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

อดุลย์ หะยีส. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ
: กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง
จังหวัดนครราชสีมา. หลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**

Gronroos, C. (1990). **Service Management and
Marketing : Managing the Moment of
Truth in Service Competition. Lexington:
Lexington Books**

Kotler,P. (1997). **Marketing Management: Analysis
planning Implementation and
Control.(8th ed.). Englewood Cliffs, NJ:
Prentice – Hall.**

Lucy, W. H. Gilbert, D., & Birkhead, G. S. (1977).
**Equity in Local Service Distribution.
Washington: American Society for Public**

Administration in Washington