

ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร) Attitude and Satisfaction of Passenger Van Users (Chatuchak)

จิรพร ทรงเจริญ¹ เย็นจิต คงปาน² วิมลศรี แสนสุข³

Jiraporn Songjarern, Yenjit Kongpan, Vimolsri Sansuk

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสาร 2. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร และ 3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารจากการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร) ของประชาชนในกรุงเทพฯ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10000 บาท ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเลือกตอบ ใช้มากที่สุด ข้อ 1 ท่านคิดว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุของรถตู้มาจากการพลั้งเผลอ ประมาทของผู้ขับใช้หรือไม่การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจมากส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นความปลอดภัยและตรงต่อเวลาถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจ; รถตู้โดยสาร; ผู้ใช้บริการ

Abstract

The objectives of this research were 1 to study the factors influencing the satisfaction of using the passenger van service 2. To study the services of the staff that influenced the passenger van service 3. To study the behavior of the passengers. used the passenger van service. From the study, it was found that this research was a qualitative research by doing a questionnaire (Questionnaire) about

Received: 2021-06-30 Revised: 2021-08-02 Accepted: 2021-08-04

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการคุณภาพวิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา student of Bachelor of Quality management, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: s61127323006@ssru.ac.th

² วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University Email: yenjit.ko@ssru.ac.th

attitude and satisfaction of passenger van service (Chatuchak) of people in Bangkok It is a tool to collect data from a sample of 400 people. The results of the analysis revealed that most of the service users of the passenger van (Chatuchak) were female, aged between 20-30 years old. student career With monthly income less than 10000 baht, the consumer's attitude towards using the passenger van service chose the most yes. Article 1 Do you think that the cause of the accident of the van came from an accident? Negligence of the driver or not, the quality factor data analysis, consumer satisfaction opinions are at a very satisfied level. Most of them have reasons to choose the service because of convenience and speed. Therefore, safety and punctuality is considered a quality service.

Keywords: Satisfaction; Passenger Van; Customer

บทนำ (Introduction)

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศเป็นเมืองใหญ่ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้านเมื่อเปรียบเทียบกับในภูมิภาคเดียวกันเป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจสังคม การศึกษาการเมืองการปกครองศูนย์กลางของระบบราชการการพาณิชย์กรรม เมืองท่องเที่ยวเมืองท่า ดังนั้นจึงเป็นศูนย์รวมของประชาชนทุกอาชีพทุกระดับที่อยู่ร่วมกันอย่างแออัดจากสภาพความเป็นเมืองของกรุงเทพมหานครดังกล่าวนี้นี้ในปัจจุบันนี้จึงมีผู้สนใจมาให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมากซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยภาคเอกชนโดยรัฐไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการดำเนินการขณะนี้หน่วยงานของรัฐกำลังจัดระบบการให้บริการรถตู้ให้ถูกต้องตามกฎหมายอยู่เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆในเขตพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งคาดว่าจะมีประชากรมากกว่า 10 ล้านคนทั้งที่มีชื่อในทะเบียนราษฎรและเข้ามาอยู่อาศัยโดยเข้ามาทำงานเข้ามาศึกษา รวมไปถึงจำนวนประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกรุงเทพมหานครที่เข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครแบบเข้าไปเย็นกลับการจัดทำรถตู้บริการในด้านการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ โดยให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปของรถร่วมเอกชนในปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ซึ่งเป็นของรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคมวิ่งในเส้นทางที่ บริษัท ขนส่งได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งจากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้ บริษัท ขนส่ง จำกัด ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของ บริษัท เองและรถร่วมให้เป็นระเบียบการจัด

การบริการรถตู้โดยสารผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหน่วยงานของภาครัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคมรับผิดชอบตามลักษณะงานและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนหรือทำให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการเดินทางจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่เขตใกล้เคียง กรุงเทพมหานคร

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัท ขนส่งได้มีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการบริการให้ของรถ บริษัท และรถร่วมเอกชนให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเพื่อให้บริการที่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารและสร้างความสะดวกรวดสบายให้มากยิ่งขึ้นและเพื่อต้องการลดปัญหาเรื่องรถขาดระยะ

หน่วยงาน บริษัท ขนส่งรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคมกรมการขนส่งทางบกพยายามจะจัดการระบบขนส่งโดยรถตู้โดยสารประจำทางที่ถูกกฎหมายเนื่องด้วยปัจจุบันมีผู้นำรถโดยสารมาให้บริการเป็นรถโดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังต่างจังหวัดเป็นจำนวนมากซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการผิดกฎหมายจึงพยายามปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้ประชาชนที่ต้องการใช้ระบบขนส่งดังกล่าวมีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยต่อการใช้บริการมากขึ้นจึงได้ว่าจ้าง บริษัท แพลนโปร จำกัด เมื่อปี 2549 ให้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยทำการศึกษาลักษณะและสภาพการใช้บริการรวมทั้งความต้องการในการเดินทางโดยรถตู้โดยสารประจำทางของประชาชนซึ่งจากการศึกษาพบว่ารถตู้โดยสารสามารถให้บริการได้ดีและคาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการรถตู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นในอัตราเพิ่มเฉลี่ยต่อปีประมาณ 5% ในช่วงปี พ.ศ. 2549-2555 และได้เสนอให้มีการจัดตั้งสหการรถตู้เพื่อให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางถูกต้องตามกฎหมายและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น

การให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเป็นการให้บริการแบบร่วมบริการระหว่างรถร่วมเอกชนกับ บริษัท ขนส่งทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพของการบริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเก็บค่าโดยสารที่เกินกว่าราคาที่กำหนดพนักงานพุดจาไม่สุภาพจอดรอไม่ตรงป้ายหรือส่งผู้โดยสารไม่ถึงปลายทางและรถตู้ปรับอากาศบางครั้งมีการดัดแปลงที่ในการขึ้นลงการขึ้นลงจากรถในแต่ละครั้งใช้เวลานานรถที่แล่นตามมาต้องจอดรอไม่ว่าจะเป็นรถประจำทางและรถส่วนนั่งให้สามารถรับผู้โดยสารได้มากขึ้นทำให้ที่นั่งมีพื้นที่ จำกัด ปัญหาอีกประการหนึ่งของการโดยสารรถตู้ประจำทางคือความคล่องตัวบุคคลซึ่งเป็นการกีดขวางการจราจรทำให้การเดินทางติดขัดโดยเฉพาะป้ายรถโดยสารประจำทางทำให้รถประจำทางเข้าป้ายไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการโดยสารรถตู้ปรับอากาศช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้นสามารถประหยัดเวลาในการรอในการรอรถโดยสารประจำทางรวมถึงช่วยลดความเสี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดบนถนนสายหลักที่มีการจราจรคับคั่งสามารถใช้เวลาในการเดินทางให้ลดสั้นลงได้จึงได้รับความสนใจจากผู้โดยสารปกติที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางต่างจังหวัดเป็นจำนวนมากขึ้น (บริษัท แพลนโปร จำกัด 2549)

ดังนั้นจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องคณะผู้วิจัยพบว่าเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสาร เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารและเพื่อศึกษา

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสาร มีความจำเป็นต่อการศึกษาเพื่อ นำปัญหาดังกล่าวมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Purpose or Objective)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสาร
2. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการรถโดยสาร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสาร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ใช้บริการรถโดยสาร (จตุจักร) โดยกำหนดขนาดประชากรจากจำนวนผู้ใช้ต่อวันเฉลี่ยวันละ 5528 คนคิดเป็นร้อยละ 34,1096 ปี พ.ศ. 2554 (องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร) การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการรถโดยสาร (จตุจักร) ทั้งหมดจำนวน 400 คนในปี พ.ศ. 2563

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ศึกษาข้อมูลจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสาร (จตุจักร) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุดแบบ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400ชุด ซึ่งในแบบสอบถามแต่ละชุด ได้ชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการศึกษาอธิบายรายละเอียดในการตอบแบบทดสอบเพื่อให้การตอบแบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยคณะผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยได้รับสอบถามคืน จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4.1 การศึกษาจากเอกสาร (Document Study) โดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงพื้นฐาน

4.2 การศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม (Field Study) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสาร (จตุจักร)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนครบ จำนวน 400ชุด ได้นำ แบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำถามทุกข้อ

ทุกประเด็น ทุกฉบับและนำมาวิเคราะห์ คือ สถิติพรรณนา (Deceptive Statistics) ได้แก่การแจกแจง ความถี่และหาร้อยละ(Percentage) การหาค่าความสัมพันธ์และค่าความแตกต่าง (T-test,F-test) การหาค่าเฉลี่ย(Mean)การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย

ผลการวิจัย (Research Results)

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ พ อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยชนิดของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.หญิง	240คน	60%
2.ชาย	160 คน	40%
รวม	400 คน	100.00

ผลการวิเคราะห์พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60% ประชาชนส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุดจำนวน 255 คนคิดเป็นร้อยละ 63.7% ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 141 คิดเป็นร้อยละ 35% พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีนักเรียนนักศึกษามากที่สุดจำนวน 222 คนคิดเป็นร้อยละ 56.7% ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุดจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5%

ตารางที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			จำนวนทั้งหมด (คิดเป็นร้อยละ)	
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ	ตอบถูก	ตอบผิด

ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร)

1.ท่านคิดว่าสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุของรถตู้มาจากการ พลังเพลอ ประมาณของผู้ขับใช้หรือไม่	388 (97.0)	9 (2.2)	6 (1.5)	388 (97)	15 (3.7)
2. ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการของรถตู้มีความเหมาะสมหรือไม่	358 (89.5)	13 (3.2)	31 (7.7)	358 (89.5)	44 (11)
3. ท่านคิดว่ารถตู้มีความปลอดภัยมากกว่ารถทัวร์ใช่หรือไม่	337 (84.2)	28 (7.0)	37 (9.2)	337 (84.2)	65 (16)

4.ท่านคิดว่าพนักงานมีความเหมาะสมในการให้บริการใช่หรือไม่	359 (87.7)	13 (3.2)	26 (6.5)	359 (87.7)	39 (9.7)
5.ท่านคิดว่าเมื่อถึงเวลาฉุกเฉินพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	361 (90.2)	9 (0.7)	31 (7.7)	361 (90.2)	40 (10)
6.ท่านคิดว่ารถตู้ควรมีการตรวจเช็คสภาพรถเป็นประจำใช่หรือไม่	368 (92.0)	14 (3.5)	23 (5.7)	368 (92)	37 (9.2)
7.ท่านคิดว่ารถตู้ควรมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยครบถ้วนใช่หรือไม่	365 (91.2)	14 (3.5)	23 (5.7)	365 (91.2)	37 (9.2)
8.ท่านคิดว่าพนักงานต้องอัปเดตข้อมูลต่อผู้ใช้ท่านคิดว่าบริการใช่หรือไม่	373 (93.2)	13 (3.2)	19 (4.7)	373 (93.2)	32 (8)

ผลการวิเคราะห์พบว่าทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อใช้บริการรถตู้โดยสาร (จุดจักร) ในสิทธิของประชาชนจำแนกตามรายคำถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบข้อ 1.ท่านคิดว่าสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุของรถตู้มาจากการ พลังเพลอ ประมาณของผู้ขับใช่หรือไม่ คิดเป็นร้อยละ(97.0) รองลงมาคือคำถามข้อ8.ท่านคิดว่าพนักงานต้องอัปเดตข้อมูลต่อผู้ใช้ท่านคิดว่าบริการใช่หรือไม่คิดเป็นร้อยละ(93.2) รองลงมาคือคำถามข้อ6.ท่านคิดว่ารถตู้ควรมีการตรวจเช็คสภาพรถเป็นประจำใช่หรือไม่คิดเป็นร้อยละ(92.0)รองลงมาคือคำถามข้อ7.ท่านคิดว่ารถตู้ควรมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยตามครบถ้วนใช่หรือไม่คิดเป็นร้อยละ(91.2)รองลงมาคือคำถามข้อ5.ท่านคิดว่าเมื่อถึงเวลาฉุกเฉินพนักงานสามารถแก้ปัญหา ได้อย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ(90.2)รองลงมาคือคำถามข้อ2. ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการของรถตู้มีความเหมาะสมหรือไม่คิดเป็นร้อยละ(89.5))รองลงมาคือคำถามข้อ3. ท่านคิดว่ารถตู้มีความปลอดภัยมากกว่ารถทัวร์ใช่หรือไม่ (84.2)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร (จุดจักร)

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร (จุดจักร)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1.ความสะอาด สะดวกสบายภายในรถ	72 (18.0)	246 (61.5)	78 (19.5)	8 (2.0)	0	4.01	0.47	พึงพอใจมาก
2.สภาพภายในและภายนอกของรถ	72	225	89	6	0	3.94	0.69	พึงพอใจ

	(20.0)	(56.2)	(22.2)	(1.5)				มาก
3.ความสะดวกสบายในการชำระค่าโดยสาร	85 (21.2)	220 (55.0)	86 (21.5)	10 (2.2)	0	3.95	0.69	พึงพอใจมาก
4.มารยาทและการปฏิบัติตัวของผู้ขับ	89 (22.2)	215 (23.7)	89 (22.2)	10 (2.2)	0	3.95	0.73	พึงพอใจมาก
5.การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงาน	83 (20.7)	223 (55.7)	87 (21.7)	12 (3.0)	0	3.93	0.73	พึงพอใจมาก
6.ความเหมาะสมในการจอดรถรับผู้โดยสาร	81 (20.2)	230 (57.5)	80 (20.0)	10 (2.5)	3 (0.75)	3.93	0.74	พึงพอใจมาก
7.ความปลอดภัยในระหว่างเดินทาง	87 (21.7)	224 (56.0)	76 (19.0)	15 (3.7)	0	3.95	0.74	พึงพอใจมาก

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีการศึกษาปริญญาตรี มีนักเรียน/นักศึกษามากที่สุดรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาผู้จัดทำวิจัยตรงกับสถานการณ์ covid -19 จึงไม่สามารถถามแบบสอบถามได้ครบทุกวัยเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแต่ปริญญาตรีมีนักเรียน/นักศึกษาและพบอีกว่าปัจจัยด้านบุคคลมีผลส่วนระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิพิชญา แทนประสาน (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารที่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปีมีสถานภาพโสดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงาน บริษัท เอกชน / พนักงานธนาคารมีรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่าทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อใช้บริการรถตู้โดยสาร (จตุจักร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบข้อ 1.ท่านคิดว่าสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุของรถ

ผู้มาจากการ พลังเหลือ ประมาณของผู้ขับใช้หรือไม่ คิดเป็นร้อยละ(97.0) รองลงมาคือคำถามข้อ8. ท่านคิดว่าพนักงานต้องอภัยภัยดีต่อผู้ใช้ท่านคิดว่าบริการใช้หรือไม่คิดเป็นร้อยละ(93.2) รองลงมาคือคำถามข้อ6.ท่านคิดว่ารถตู้ควรมีการตรวจเช็คสภาพรถเป็นประจำใช้หรือไม่คิดเป็นร้อยละ(92.0)รองลงมาคือคำถามข้อ7.ท่านคิดว่ารถตู้ควรมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยตามครบถ้วนใช้หรือไม่คิดเป็นร้อยละ(91.2)รองลงมาคือคำถามข้อ5.ท่านคิดว่าเมื่อถึงเวลาฉุกเฉินพนักงานสามารถแก้ปัญหา ได้อย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ(90.2)รองลงมาคือคำถามข้อ2. ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการของรถตู้มีความเหมาะสมหรือไม่คิดเป็นร้อยละ(89.5))รองลงมาคือคำถามข้อ3. ท่านคิดว่ารถตู้มีความปลอดภัยมากกว่ารถทัวร์ใช้หรือไม่ (84.2) จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัต พิริยะวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานครเพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยใดที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือความต้องการให้ปรับปรุงและตรวจสอบพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วยระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า 2 รูปแบบคือระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติและระบบบริการข้อมูลการเดินทางทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและควรนำไปปรับปรุงให้มีคุณภาพให้บริการดีขึ้นเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทางความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆความเร็วในการเดินทางและความสะอาดสำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปทำงานและความสะอาดสำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทางความประพฤติของพนักงานขับรถความว่างของรถและความสะดวกต่อการใช้บริการและสรุปได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ทั้งสองวัตถุประสงค์การเดินทาง โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้นผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทางในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร พบว่า ความสะอาดสะดวก สบายภายในรถอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 สภาพภายในและภายนอกของรถอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบน 0.69 ความสะดวกสบายในการชำระค่าโดยสารอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบน 0.69 มารยาทและการปฏิบัติตัวของผู้ขับอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95ส่วนเบี่ยงเบน 0.73 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานระดับความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย3.93 ส่วนเบี่ยงเบน 0.73 จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัมมกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ

ทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสมมติฐานการวิเคราะห์ด้านความพึง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะโดยให้บุคคลองค์กรและหน่วยงานเกี่ยวข้องต้องแก้ปัญหา ร่วมกันและเชื่อมโยงกันดังนี้

1. ในด้านผู้ประกอบการต้องมีมาตรการตรวจและเตรียมพร้อมยานพาหนะและคนขับรถ ก่อนออกให้บริการในแต่ละเที่ยวพร้อมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประเมินคนขับรถผู้และยานพาหนะว่ามีความพร้อมที่จะออกให้บริการผู้โดยสารหรือไม่รวมถึงมีแผนในการบริหารจัดการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยงของคนขับและยานพาหนะอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านคนขับรถผู้ให้ตรวจสอบสภาพความพร้อมของตนเองและยานพาหนะก่อนออกเดินทาง ทุกครั้งแจกเอกสารประกอบคำบรรยายพร้อมทั้งสาธิตวิธีการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยต่างๆ ภายในรถผู้แก่คนใช้บริการและให้เรียนรู้การขับอย่างถูกวิธีจากโรงเรียนสอนขับรถที่มีมาตรฐาน โดยมีชั่วโมงเรียนไม่น้อยกว่า 41 ชั่วโมงประกอบด้วยภาคทฤษฎีไม่น้อยกว่า 14 ชั่วโมงโดยอบรมเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรและการขนส่งทางบกหลักการขับอย่างปลอดภัยและการบำรุงรักษารถเป็นต้นภาคปฏิบัติไม่น้อยกว่า 27 ชั่วโมงแม้ว่า 27 ชั่วโมงเกี่ยวกับพื้นฐานการขับที่ใช้เพื่อการขนส่งทางบกและการฝึกหัดขับรถนอกสถานที่ตามสภาพถนน

3. ด้านผู้ใช้บริการให้คาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งเมื่อใช้บริการและแจ้งเตือนผู้ประกอบการหรือหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบเมื่อพบเห็นคนขับรถมีพฤติกรรมเสี่ยงและรถผู้ไม่ความพร้อมหรือไม่ปลอดภัยในการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หนังสือร้องเรียนของผู้ประกอบการที่ให้บริการและทางระบบเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก

4. ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดปลูกจิตสำนึกคนขับรถให้ขับรถถูกกฎจราจรและปลอดภัย โดยการประชาสัมพันธ์รณรงค์อบรมให้ความรู้ต่างๆ เพิ่มความเข้มงวดในการขออนุญาตใบขับขี่สาธารณะโดยกำหนดให้ผู้ขอใบอนุญาตขับขี่ต้องมีใบอนุญาตขับขี่ส่วนบุคคลไม่น้อยกว่า 5 ปีกำหนดอายุคนขับตั้งแต่ 30-60 ปีจบการศึกษาขั้นต้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผ่านการฝึกอบรมภาคทฤษฎีไม่น้อยกว่า 14 ชั่วโมงประกอบด้วยความรู้กฎหมายว่าด้วยการจราจรและการขนส่งทางบกความรู้เกี่ยวกับหลักการขับอย่างปลอดภัยบนทางหลวงเป็นต้นภาคปฏิบัติต้องผ่านการฝึกอบรมการขับรถจากสถาบันสอนขับรถที่ได้มาตรฐานไม่น้อยกว่า 50 ชั่วโมงและใน 50 ชั่วโมงนี้มีการเรียนขับรถในเวลากลางคืนไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมงการเรียนขับรถในสภาวะการจราจรหนาแน่นไม่น้อยกว่า 10 ชั่วโมงเมื่อผ่านการอบรมตามขั้นตอนต่างๆ แล้วจึงสามารถสอบภาคปฏิบัติได้โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าระยะเวลาในการสอบภาคทฤษฎีกับภาคปฏิบัติต้องห่างกันไม่น้อยกว่า 30 วันอีกทั้งใช้บทลงโทษทางกฎหมายอย่างเข้มงวดควบคุมพฤติกรรมเสี่ยงคนขับรถผู้โดยการปรับการจำคุกหรือทั้งจำทั้งปรับการ

พักใช้ใบอนุญาตขับขี่และสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่ส่วนในด้านการกำกับดูแลความพร้อมตัวรถที่ใช้การปรับการพักการเดินรถหรือการยกเลิกใบอนุญาตการเดินรถผู้ประกอบการตามลำดับ

5. ด้านกรรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ผู้ตรวจการกองตรวจการขนส่งทางบกและผู้ตรวจการของสำนักงานขนส่งจังหวัดตรวจสอบรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลผู้กระทำความผิดฝ่าฝืนกฎหมายการขนส่งทางบกอย่างสม่ำเสมอกำหนดให้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยเช่นการติดตั้ง GPS หรือ GPRS การติดตั้งระบบช่วยลดความรุนแรงในการชนกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Collision Mitigation Braking System, CMBS) การติดตั้งระบบควบคุมความเร็วอัตโนมัติด้วยเรดาร์ (Adaptive Cruise Control Systems) เป็นต้นอีกทั้งให้นำแนวทางมาตรฐานความปลอดภัยสากลมาประยุกต์ใช้กับอุปกรณ์ส่วนควบของรถจักรยานยนต์โดยสารให้เป็นไปตามหลักสากลเช่น 1) ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ (UNECE) 2) ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของออสเตรเลีย (ADR) เพื่อความแข็งแรงของโครงสร้างรถจักรยานยนต์โดยสาร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การเก็บแบบสอบถามควรมีเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้อ่านและพิจารณาแบบไปตรงมา
2. ในการออกแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่าย คำถามกระชับและไม่มากจนเกินไป
3. การเก็บแบบสอบถามควรให้ผู้ตอบแบบสอบถามว่าสะดวกและพร้อมให้ความร่วมมือหรือไม่ ควรถามผู้ที่ตอบแบบสอบถามก่อนทุกครั้ง
4. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมกันด้วย โดยสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อจะได้ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น
5. การเก็บแบบสอบถามควรมีเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้อ่านและพิจารณาแบบไปตรงมา

เอกสารอ้างอิง (References)

- เจษฎา ปรีดาโพธิ์. (2550). พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยสารที่บริการในเขตชุมชน
ชานเมือง. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชนิดา วันวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบริการรถจักรยานยนต์โดยสารของแผนกสอบ
และรับรองที่นี้: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพอาคารผู้โดยสาร
ภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยสาร
กรุงเทพฯ-พัทยาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- นพรัตน์ กองแปง. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ กรณีศึกษา: ศึกษาข้อมูลเส้นทางของสายมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต – เดอะมอลล์งามวาน-อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิหมายเลขทางต. ๘๖. รายงานผลการวิจัย. คณะวิทยาลัย นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บริษัท แพลนโปร จำกัด. (2549). โครงการศึกษาการขนส่งผู้โดยสารรถตู้โดยสาร. สืบค้น 9 ตุลาคม 2552, จาก http://planpro.co.th/p0_11.php
- ปพิชญา แทนประสาน. (2557). ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. รายงานผลการวิจัย. คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มริษา ไกรงู. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางเส้น กรุงเทพมหานคร-เพชรบุรี (ถนนหมายเลขทางเดินรถ ๗๓). รายงานผลการวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรัมพร ศรีเนตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลการเลือกรับบริการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสาย ภาคตะวันออก. รายงานผลการวิจัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา.
- อริสา วิชาสธาวัช. (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารกรุงเทพมหานคร-พัทยาเพื่อ พัฒนาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสาร. รายงานผลการวิจัย. คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

