

ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม
ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ

The Satisfaction of People in Mueang Nakhon
Pathom District towards Using of Public Van Services

จุฑาภรณ์ ผานาค*

Juthaporn Phanak*

* นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในเส้นทางนครปฐม – กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ค่า t – test ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม, การใช้บริการรถตู้สาธารณะ

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the level of satisfaction of the people in Mueang Nakhon Pathom District on the use of public van services and 2) compare the satisfaction of the people in Mueang Nakhon Pathom District on the use of public van services classified by personal factors. The sample group used in this research was 300 passengers who had used public van services in Nakhon Pathom - Bangkok route, using questionnaires as a research tool. The data obtained from the questionnaires were processed by the computer program. For the statistics used in data analysis consisted of percentage, means and standard deviation while using t-test, One-Way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient in hypothesis testing with statistical significance at the level of 0.05

The research found that people had overall satisfaction on the use of public van services at high level (mean 3.80 and they also satisfied at high level in all aspects. When sorting from the highest to lowest means, it found that the sample group satisfied on the services at highest level (mean 3.90), followed by the driver's characteristics (mean 3.80), tangible creation (mean 3.78) and communication (mean 3.74). The hypothesis test found that people with different in age, occupation and average monthly income, had different satisfaction with the use of public van services at the statistical significance level of .05

Keyword: The Satisfaction, People in Mueang Nakhon Pathom District, Using of Public Van Services

บทนำ

ปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนนั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชนที่มีความต้องการในด้านการคมนาคม เนื่องจากในแต่ละวันของการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์นั้น ล้วนแล้วจะมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ อาทิ เช่น การเดินทางไป-กลับเพื่อไปประกอบอาชีพ การเรียน การซื้อของใช้ หรือการเดินทางเพื่อการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิต ระบบขนส่งมวลชนจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการเดินทาง แต่ผู้คนเหล่านั้นไม่สะดวกที่จะใช้รถส่วนตัว หรือไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอื่นๆ ใดก็ตาม ซึ่งนั่นถือ เป็นเหตุผลที่ทำให้ระบบขนส่งมวลชนเป็นทางเลือกที่ถูกเลือกใช้ในการเดินทางแต่ละครั้งของผู้คนทั่วไป ในปัจจุบันนี้ผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ มีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการโดยสารโดย รถเมล์ รถทัวร์ รถไฟ หรือจะเป็นรถตู้โดยสาร ซึ่งในปัจจุบันนี้ รถตู้โดยสารนั้น นับเป็นทางเลือกอันดับต้นๆ ของผู้โดยสารรถสาธารณะ เนื่องจากรถตู้โดยสารนั้น มีเส้นทางการให้บริการที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงในหลายพื้นที่อย่างทั่วถึง ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้ จึงถือได้ว่าในปัจจุบันนี้ รถตู้โดยสารเป็นทางเลือกที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้คนที่ต้องการเดินทางเป็นอย่างมาก

การให้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อการเดินทาง นับเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน รถโดยสารสาธารณะ คือการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ทุกชนิดทั้งประเภทประจำทางและไม่ประจำทาง และมีการเรียกเก็บค่าโดยสารเพื่อตอบแทนในการใช้บริการเช่น คนขับรถเมล์ รถมินิบัส รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ และที่นิยมและแพร่หลายมากที่สุดคือ รถตู้โดยสารสาธารณะ ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทในการเดินทางของจังหวัดขอนแก่น ถือเป็นทางเลือกในการใช้บริการของผู้โดยสารอีกช่องทางหนึ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการผู้โดยสาร เช่น ความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ ความรวดเร็ว ความแน่นอนในการให้บริการ ความปลอดภัย ค่าโดยสาร และลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการแข่งขันของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะมีการขยายตัวมากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการทำการตลาดเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมาก

เนื่องจากสภาวะการแข่งขันในการให้บริการโดยสาธารณะสูงขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการหรือเหตุผลในการใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงมุ่งประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ เพื่อที่จะได้ทราบความพึงพอใจการผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะข้อมูลที่นำมาปรับปรุงแก้ไขสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ Gronroos (1990 : 27) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปิยะดนัย ศรีวิกรานต์โยธิน (2550) กุสุมา เจริญพันธุ์ (2553) และธนาทิพย์ อังสนันท์ (2556) แล้วได้นำมาประยุกต์ใช้ดังกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. รายได้ต่อเดือน



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจการให้บริการรถตู้ สาธารณะ

1. ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ
2. ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้
3. ด้านการบริการ
4. ด้านการสื่อสาร

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในเส้นทางนครปฐม – กรุงเทพมหานคร จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเที่ยว 800 ในจำนวน 1 วัน (ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารเส้นทางนครปฐม – กรุงเทพมหานคร, 2562) การกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 267 คนซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจมีปัญหาหรืออาจจะไม่ได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมาจึงต้องใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าค่าที่หาได้ และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเส้นทางนครปฐม – กรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะเท่ากับ 0.945 ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Square โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 34.0 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 35.7 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 37.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ

ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ ด้านบริการ และด้านการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะภาพรวม

(n = 300)			
ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ	3.80	0.51	มาก
ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้	3.78	0.63	มาก
ด้านการบริการ	3.90	0.53	มาก
ด้านการสื่อสาร	3.74	0.54	มาก
รวมเฉลี่ย	3.80	0.49	มาก

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ระดับ	ผลการทดสอบ	
	นัยสำคัญ	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
	Sig.	สมมติฐาน	สมมติฐาน
1. เพศ	0.363	-	✓
2. อายุ	0.001*	✓	-
3. อาชีพ	0.000*	✓	-
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.000*	✓	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาเดินทางโดยรถตู้ซึ่งมีความสะดวกสบายต่อการเดินทาง และมีจำนวนมากกว่ารถโดยสารอื่นๆ และมีบริการทั่วถึงในเส้นทางที่ผู้โดยสารมักใช้อยู่เป็นประจำ เช่น ระหว่างจังหวัดนครปฐมและอำเภอ และระหว่างจังหวัดนครปฐมกับกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2. ผลจากการทดสอบสมมติฐานประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ถึงแม้ว่าลักษณะทางกายภาพของเพศชายและเพศหญิงจะแตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับการบริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในลักษณะเหมือนกันหรือเท่าเทียมกันย่อมแสดงความรู้สึกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชาตรี ปันดี (2546 : 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้า

คาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา เจริญพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการในเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐานประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะแตกต่างกันโดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี 31 – 40 ปี และ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอายุในช่วงดังกล่าว มีความจำเป็นในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นประจำเนื่องจากอยู่ช่วงวัยศึกษา ทำงานบางจึงต้องมีการเดินทางเพื่อไปเรียน ทำงาน และติดต่อธุระต่างๆ จึงมีการใช้บริการรถโดยสารอย่างสม่ำเสมอ และด้วยวัยที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา เจริญพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการในเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวังแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาทิพย์ อังสนันท์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการระหว่างกังสดาลและห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านคุณภาพการบริการ

4. ผลจากการทดสอบสมมติฐานประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะแตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมีความหลากหลายทางด้านอาชีพไม่ว่าจะเป็นนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัท ค้าขาย รับจ้าง และ

เกษตรกร ต่างมาใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด และความต้องการได้รับการตอบสนองที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตะนันท์ เดชะคุปต์ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542 : 24 – 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามที่ต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา เจริญพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการในเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวังแตกต่างกัน

5. ผลจากการทดสอบสมมติฐานประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแตกต่างกัน โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ รถตู้โดยสารสาธารณะมีการเก็บค่าโดยสารไม่แพงเท่าที่ควร และประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อยเช่น นักเรียนนักศึกษา พนักงานบริษัท รับจ้าง เกษตรกร ส่งผลให้บุคคลดังกล่าวใช้บริการเป็นจำนวนมากส่งผลให้มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการรับบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะดนัย ศรีวิกรานต์โยธิน (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด อำเภอ นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน 2 ด้านคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่าง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา เจริญพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาการใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความ

คาดหวังของประชาชนต่อการบริการในเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษพบว่า
ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ
การใช้บริการรถโดยสารประจำทางแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กุสุมา เจริญพันธุ์. 2553. การใช้บริการรถโดยสารประจำทางและความคาดหวัง
ของประชาชนต่อการบริการในเขตจังหวัดนนทบุรี. ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม. 2542. “เจตคติ
และความพึงพอใจในการบริการ.” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ
บริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาติรี ปันติ. 25460. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน
และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาทิพย์ อังสนันท์. 2556. ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะที่
ให้บริการระหว่างกังสดาลและห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ขอนแก่น.
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยะดนัย ศรีวิกรานต์โยธิน. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏบุรีรัมย์.
- Gronroos, G. T. 1990. Service management and marketing.
Massachusetts: Lexington Books.
- Yamane, Taro. 1973. Statistics: An Introductory Analysis. Third editio.
Newyork : Harper and Row Publication.