

ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานใน
กรุงเทพมหานคร

**Study of Satisfaction of Working Age People in Bangkok that Transport by
Public Van**

นางสาว ปริมฉัตร ศักดิ์พิทักษ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Primchat Sakpitak

E-mail: primchat.s@gmail.com

Master of Business Administration in Management

Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการโดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจกับการโดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยว่า

คำสำคัญ: รถตู้สาธารณะ; ความพึงพอใจต่อรถตู้สาธารณะ

1. อัตราค่าโดยสารเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากที่สุด ซึ่งช่วงระยะเวลาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางอยู่ระหว่างเวลา 9.00 – 14.59 น. ความถี่ในการใช้บริการแต่รถโดยสารสาธารณะประจำทาง 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และระยะเวลาโดยสารรถโดยสารสาธารณะประจำทางเป็นประจำคือ 5-10 นาที

2. ปัจจัยที่ส่งผลในการตัดสินใจเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะคือความเสถียรภาพทางด้านราคา อีกทั้งมีอัตราการว่างงาน และภาวะเศรษฐกิจ

3. พบว่าผู้ใช้บริการไปทำงานโดยรถโดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ ความคล่องตัว และการตอบสนองอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ เข้าถึงได้ง่ายพร้อมทั้งสะดวก และความพึงพอใจด้านการวางแผนนโยบายการบริการให้ลูกค้า

Abstract

The three objectives of the study of satisfaction of working age people in Bangkok that transport by public van are (1) to study the personal factors that affect the satisfaction of working age people that transport to work by public van (2) to study the transporting behavior that affects the satisfaction of working age people that transport to work by public van and (3) to study the economy factors that affect the satisfaction of working age people that transport to work by public van. The results are

1. Price factor is the most important factor in choosing to transport by public van. Mostly people transport to work in public van during 9.00 AM to 2.59 PM with the frequency of using the public van at around two to three times per week and the duration of using the service is around 5 to 10 minutes.

2. The factors that affect in transporting by public van is price stability, unemployment rate, and economic situation.

3. People who chose to transport to work by public van are satisfied with the service, mobility of the service, and responsiveness. In addition, the service is easy to access, convenient, and the policy given by the service provider is adequate.

Keyword: public van; satisfactory in public van

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่เริ่มมีผู้คนมากมายจากหลายพื้นที่ที่ต้องการมาทำงานหรือกระทั่งพักอาศัย ทำให้ผู้คนที่มึ้นระจำเป็นจะต้องสัญจรไปมาด้วยตัวเลือกที่หลากหลาย แต่ตัวเลือกต่าง ๆ มักมีข้อดีและข้อเสียที่อาจไม่ถูกใจผู้ที่ต้องการใช้บริการ เช่น รถเมล์ประจำทางมีราคาที่ถูก แต่จำเป็นจะต้องไปรอรถที่ป้ายรถเมล์แค่ที่เดียว เพราะรถเมล์ไม่สามารถจอดนอกป้ายได้ และวิ่งได้แค่ตามถนนใหญ่เท่านั้น เนื่องจากจะต้องรับ-ส่งผู้โดยสารจำนวนมาก จึงต้องจอดแวะทุกป้าย ทำให้เสียเวลาเป็นอย่างมาก หรือหากถ้าผู้ที่ใช้บริการมีเวลาเดินทางที่น้อย จึงต้องเลือกเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์สาธารณะ อาจโดนโกงราคาเพราะไม่มีการคำนวณราคาที่เป็นมาตรฐาน ต้องสูดมลพิษทางอากาศ และอาจต้องบาดเจ็บจากการกระแทกกับรถระหว่างที่รถจักรยานยนต์ตามท้องถนน สุดท้ายแล้วหากเลือกที่จะใช้บริการแท็กซี่ หากผู้โดยสารไม่รู้เส้นทาง บ้างก็โดนผู้ขับขับอ้อม เพื่อที่จะเรียกเก็บค่าโดยสารที่แพงขึ้น

เมื่อแต่ละทางเลือกไม่สามารถตอบโจทย์ให้กับผู้ต้องการใช้บริการได้ รถตุ้สาธารณะจึงเริ่มเป็นที่นิยมเพื่อตอบโจทย์ผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็ว และราคาที่เป็นมาตรฐาน รถตุ้สาธารณะเริ่มเป็นหนึ่งในตัวเลือกและเป็นที่ยอมรับจนถึงปัจจุบัน

ในปัจจุบันมีการบริการขนส่งหลากหลายมากขึ้น และโดยเฉพาะรถตุ้ ที่มีการขยายเส้นทาง การเดินทางในกรุงเทพมหานคร ข้อดี คือ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้ประชาชนได้เลือกใช้ในการเดินทางที่สะดวกสบาย และใกล้เคียงกับรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาจากแท็กซี่ จึงได้รับความนิยมและการยอมรับ โดยรถตุ้สาธารณะจะนำรถตุ้ส่วนบุคคลมาดัดแปลงเป็น 12 ที่นั่ง (รวมคนขับ) และวิ่งตามเส้นทางที่กำหนด โดยค่าโดยสารจะขึ้นอยู่กับระยะทางในการเดินทาง

จำนวนรถตุ้สาธารณะในปี 2562 มีถึง 13,049 คันในประเทศไทย แต่ยังมีกรร้องเรียนเรื่องการบริการ 2,837 ครั้ง ในปีงบประมาณ 2562 และจาก 2,837 ครั้ง 2,693 ครั้งมาจากส่วนกลาง และ 144 ครั้งมาจากภูมิภาค สัดส่วนการร้องเรียกสูงถึงร้อยละ 21.74 หากคิดเป็นสัดส่วนกับจำนวนรถตุ้สาธารณะ นับว่ามีอัตราการร้องเรียนที่ค่อนข้างสูง (กรมการขนส่งทางบก.2562)

ด้วยความที่ทั้งประชากรเพิ่มขึ้น และรถตุ้สาธารณะเริ่มมีมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาตามมาเนื่องจากบริการขนส่ง ณ ปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความล่าช้าและการสูญเสียทางเศรษฐกิจ อีกทั้งยังประเด็นของด้านความปลอดภัย อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง คุณภาพที่ให้บริการ พฤติกรรมการขับขี่ และเส้นทาง การเดินทาง เมื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ประกอบการรถตุ้สาธารณะจึงมีการเสริมเบาะเพิ่มจำนวนที่นั่ง ส่งผลให้ตัวรถต้องบรรทุกน้ำหนักเกินกว่ากำหนดไว้ อีกทั้งยังมีการใช้ความเร็วเกินกำหนด และการใช้เส้นทางทับซ้อนกับรถเมล์โดยสาร

จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มคนวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานครที่เลือกโดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ เพื่อประโยชน์กับภาครัฐว่าควรที่จะมี นโยบายมาแก้ไขการสัญจรของคนในเมืองหรือไม่ และกับผู้ประกอบการขนส่ง สามารถนำคำติชมของผู้ใช้บริการมาพัฒนาการบริการ และทำการตลาด และปรับปรุงประสิทธิภาพให้เหมาะสมในการ ให้บริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการโดยสารไปทำงานโดยรถตู้ สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจกับการโดยสาร ไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้ สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกโดยสารไปทำงานโดยรถ ตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพ
2. พฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกโดยสารไปทำงานโดยรถตู้ สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพ
3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกโดยสารไปทำงานโดยรถตู้ สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ทำการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 รายที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเดินทางไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

- 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ
- 1.2 พฤติกรรมการเดินทาง เช่น ความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการรอ
- 1.3 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ อัตราการว่างงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจกับการเดินทาง ความสะดวก ราคา/ความคุ้มค่า การบริการ ความรวดเร็ว

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นปัจจัยของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่เลือกโดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ โดยกำหนดให้มีปัจจัยหลักๆ 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเดินทาง และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบพฤติกรรมของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่เดินทางไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ
2. ได้ทราบความพึงพอใจของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่เดินทางไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ
3. ผู้ประกอบการธุรกิจด้านขนส่งสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนารูปแบบการให้บริการและกลยุทธ์ทางตลาดต่อไป
4. ภาครัฐสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาการจัดการขนส่งและนโยบายที่ควรใช้ในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปรเมศ บุญเปี่ยม (2561) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสารอย่างไรก็ตามใน การสื่อสารใน สถานการณ์ต่าง ๆ กันจำนวนผู้รับสารก็มีผลการสื่อสาร ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการระบุนามแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ สถานะทางสังคมและศาสนา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเดินทาง

ประภากร อุ่นอินทร์ (2559) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเดินทาง คือ แบบจำลอง พฤติกรรม (Behavior Model) ที่ใช้ในการศึกษาระบบกิจกรรมเมือง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ พื้นที่ (Space requirement) และความต้องการในการเข้าถึงระบบกิจกรรม (Access requirement) โดยศึกษาถึงการเคลื่อนย้ายของประชากรเมือง จากจุดเริ่มต้น (Origin) ไปสู่จุดหมายปลายทาง (Destination) เช่น จากบ้านไปสู่ที่ทำงาน หรือ จากที่ทำงานไปสู่พื้นที่สาธารณะอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับ ความถี่ในการเดินทาง ทิศทางในการเดินทาง การเลือกเส้นทางในการเดินทาง ระยะเวลาที่ใช้ในการ เดินทาง ระยะทางในการเดินทาง รูปแบบที่ใช้ในการเดินทาง พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง รวมถึง จำนวนผู้เดินทาง เป็นต้น นำมาประยุกต์ใช้ในการรองรับด้านการ ใช้ประโยชน์ที่ดินควบคู่กับการ คมนาคมขนส่งเพื่อการพัฒนาเมือง อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปพฤติกรรมการเดินทางมักถูก กำหนด

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรมการเดินทาง สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเดินทาง คือ การจัดทำแบบจำลองในการใช้บริการโดยสารหรือขนส่งต่าง ๆ ในการเดินทาง ซึ่งพิจารณาได้จาก ความถี่ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และระยะเวลาในการรอ ซึ่งส่งผลต่อความพึง พอใจในการเลือกใช้บริการโดยสารหรือบริการขนส่งนั้น ๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง สรุปได้ว่า เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ รถโดยสารหรือบริการขนส่ง โดยส่วนใหญ่จะพิจารณาจาก ความถี่ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ช่วงเวลาที่

ใช้บริการ และระยะเวลาในการรอ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารหรือบริการขนส่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจ สรุปได้ว่า เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงทิศทางหรือแนวทางในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งจะมีผลกระทบมาจากการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการของผู้บริโภค ประกอบด้วย ดอกเบี้ย ความมั่นคง และ อัตราการว่างงานที่เป็นปัจจัยในที่สามารถพยากรณ์ทิศทางหรือแนวโน้มในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจในอนาคตได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจกับการเดินทาง

ความพึงพอใจความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกประทับใจหรือผิดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับรู้ (Perception) จากการใช้บริการกับความคาดหวัง (Expectation) ในประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ก่อนการใช้บริการ ซึ่งหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับรู้จากการใช้บริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ในทางตรงกันข้ามหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับรู้จากการใช้บริการเท่ากับที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับรู้จากการใช้บริการสูงกว่าที่คาดหวังไว้มากขึ้น ความพึงพอใจก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น (Kotler & Keller, 2012)

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยความพึงพอใจมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ อันประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมและแนะนำให้อินโฟมูล วางแผนนโยบายการบริการ สภาพสิ่งแวดลอมและบรรยากาศของการบริการ และกระบวนการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการเดินทาง

วรั้มพร ศรีเนตร (2562) ได้ทำการอธิบายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการเดินทางว่า ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองด้านจิตใจและร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากความคาดหวังที่มีต่อการความพึงพอใจกับการเดินทาง ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งได้รับผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) ความสะดวก (2) ความคุ้มค่า / ราคา (3) การบริการ (4) ความปลอดภัย (5) สภาพรถที่ให้บริการ และ (6) ความรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโดยสารในการเดินทาง

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการเดินทาง สรุปว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการโดยสารที่มีต่อการเดินทาง ที่ได้รับการตอบสนองด้านจิตใจและร่างกาย ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) ความสะดวก (2) ความคุ้มค่า / ราคา (3) การบริการ (4) ความปลอดภัย (5) สภาพรถที่ให้บริการ และ (6) ความรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโดยสารในการเดินทางครั้งต่อ ๆ ไป

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเองในแบบสอบถาม (Self-Administered Questionnaire) โดยที่แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach เท่ากับ 0.835 และ 0.855 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ และทำการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 รายที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและเดินทางไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธี Stratified Sampling เพราะแต่ละระแวกในกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ไม่เหมือนกัน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธี Simple Random Sampling โดยการจับฉลากสุ่มขึ้นมาว่าได้เขตอะไร

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธี Purposive Sampling เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้เข้ากับจุดมุ่งหมายของการวิจัยโดยมุ่งไปที่กลุ่มประชากรวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ โดยการนำผลทำสอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าร้อยละ (Percentage) และเลือกใช้สถิติวิเคราะห์อ้างอิง ได้แก่ T-Test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ตัวแปรอิสระ Chi-Square เพื่อทดสอบการแจกแจงของข้อมูล ความถี่ของข้อมูลเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่ และความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปร และ Regression เพื่อพิจารณา

ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามและตัวแปรอิสระโดยใช้สมการในการอธิบายความสัมพันธ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบ วิเคราะห์ ตีความ และสรุปแล้วรายงานผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มประชากรวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

จากการศึกษา พฤติกรรมการเดินทางไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ พบว่า กลุ่มประชากรวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ ส่วนใหญ่มีการใช้บริการรถตู้สาธารณะไปทำงาน 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีช่วงเวลาใช้บริการรถตู้สาธารณะไปทำงาน เวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6:00 – 9:00) จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีการใช้เวลาในการสัญจรโดยรถตู้สาธารณะไปทำงานประมาณ 10-30 นาที จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้สาธารณะไปทำงาน คือ ความรวดเร็ว จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีสภาพรถตู้สาธารณะมีผลต่อการเลือกใช้บริการคือ มีผล จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และมีค่าโดยสารโดยรถตู้สาธารณะคือ 20-25 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลในการตัดสินใจเดินทางโดยรถตู้สาธารณะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความเสถียรภาพทางด้านราคา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา อัตราการว่างงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และภาวะเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ ความคล่องตัว และการตอบสนองอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และความพึงพอใจด้านการวางแผนนโยบายการบริการให้ลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

การอภิปรายผล

จากการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มประชากรวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34

ปี ซึ่งมีสถานภาพโสด ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพิชญา แทนประสาน (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสาร ทำรถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน / พนักงานธนาคาร มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท

จากการศึกษา พฤติกรรมการเดินทางไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ พบว่า กลุ่มประชากรวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ ส่วนใหญ่มีการใช้บริการรถตู้สาธารณะไปทำงาน 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีช่วงเวลาใช้บริการรถตู้สาธารณะไปทำงาน เวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6:00 – 9:00) อีกทั้งมีการใช้เวลาในการสัญจรโดยรถตู้สาธารณะไปทำงานประมาณ 10-30 นาที พร้อมทั้งมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้สาธารณะไปทำงาน คือ ความรวดเร็ว อีกทั้งมีสภาพรถตู้สาธารณะมีผลต่อการเลือกใช้บริการ และมีค่าโดยสารโดยรถตู้สาธารณะคือ 20-25 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร อุ่นอินทร์ (2559) พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า อัตราค่าโดยสารเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางมากที่สุดโดยมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางครั้งนี้เพื่อไปทำงาน ซึ่งช่วงระยะเวลาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางอยู่ระหว่างเวลา 9.00 - 14.59 น. ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และระยะเวลาโดยรถโดยสารสาธารณะประจำทางเป็นประจำคือ 5-10 นาที

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลในการตัดสินใจเดินทางโดยรถตู้สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในการตัดสินใจเดินทางโดยรถตู้สาธารณะคือความเสถียรภาพทางด้านราคา อีกทั้งมีอัตราค่าจ้างงาน และภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ วงศ์งามใส (2562) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะขอประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพ และวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะไม่ต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะต่างกัน

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ ความคล่องตัว และการตอบสนองอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ เข้าถึงได้ง่ายพร้อมทั้งสะดวก และความพึงพอใจด้านการวางแผนนโยบายการบริการให้ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร อุ่นอินทร์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการรถ

โดยศาสตราจารย์ประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้ บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมาก ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 ปีและ 20-35 ปี และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง พบว่า ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดอัตราค่าโดยสารเมื่อเทียบกับระยะทางที่มีมาตรฐานแน่นอนเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้โดยสาร
2. ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีมารยาทในการบริการที่ดี เช่น การฝึกอบรมให้พนักงานให้ความระมัดระวังในการขับรถ ไม่ขับรถอย่างประมาท มีการปรับพฤติกรรมตลอดจนสวัสดิ์การทำงานให้มีลักษณะ Service-conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีและบริการโดยมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ
3. ควรกำหนดมาตรฐานรถตู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่ง ความหนาของฟิล์ม เพื่อให้รถตู้โดยสารมีสภาพรถที่เหมาะสมกับการให้บริการเป็นรถประจำทาง
4. ควรมีการให้บริการที่ตรงเวลา โดยกำหนดตารางเดินรถที่แน่นอนในช่วงเวลาเร่งด่วนและนอกเวลาเร่งด่วน แล้วทำการประกาศตารางเดินรถให้ผู้โดยสารทราบ เพื่อให้ผู้โดยสารมั่นใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ ในเชิงลึกคือศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมทั้งวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถอธิบายได้ ทำให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่โดยสารไปทำงานโดยรถตู้สาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กนิษฐา เกิดฤทธิ์. (2562). พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 5(2), 125-136.
- กรมการขนส่งทางบก. (2562). *รายการสถิติการขนส่งประจำปี 2562*.
- สืบค้นจาก
<https://web.dlt.go.th/statistics/plugins/UploadiFive/uploads/18bc90a956da8e5e0ee4b9176d5b991b94e33dad9717c16005bab2d507472d89.pdf>
- ชฎาพร แนบชิด และ กาญจนภรณ์ นิลจินดา. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง). สกจนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกจนคร.
- ธรรมศักดิ์ วงศ์งามใส. (2562). การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปพิชญา แทนประสาน. (2557). การตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*. 4(2), 626-621.
- ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2561). ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. *วารสารการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ*. 18(14), 657-817.
- ประภากร อุ๋นอินทร์. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา. *JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE*. 10(2), 47-57.
- วรรษพร ศรีเนตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรับบริการการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก. *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาชั้นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 1(1), 2000-2012.
- ศินวิษญ์ เรืองขำ. (2560). ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธา คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. *วัยทำงานกับการดูแลสุขภาพ*. สืบค้นจาก
http://service.nso.go.th/nso/web/article/article_57.html
- Ali, A., Kim, J., & Lee, S. (2016). Travel behavior analysis using smart card data. *KSCE Journal of Civil Engineering*, 20(4), 1532-1539.

- Alonso, A., Monzón, A., & Cascajo, R. (2018). Measuring negative synergies of urban sprawl and economic crisis over public transport efficiency: the case of Spain. *International Regional Science Review*, 41(5), 540-576.
- Börjesson, M., & Rubensson, I. (2019). Satisfaction with crowding and other attributes in public transport. *Transport Policy*, 79, 213-222.
- Cascajo, R., Olvera, L. D., Monzon, A., Plat, D., & Ray, J. B. (2018). Impacts of the economic crisis on household transport expenditure and public transport policy: Evidence from the Spanish case. *Transport policy*, 65, 40-50.
- Cejka, J., & Telecky, M. (2019). Influence of Economic and Political Factors on the Public Rail Transport. *Communications-Scientific letters of the University of Zilina*, 21(2), 13-17.
- Gao, Y., Rasouli, S., Timmermans, H., & Wang, Y. (2018). Trip stage satisfaction of public transport users: A reference-based model incorporating trip attributes, perceived service quality, psychological disposition and difference tolerance. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 118, 759-775.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, Edition 14, England: Pearson Education
- Liang, Q., Weng, J., Zhou, W., Santamaria, S. B., Ma, J., & Rong, J. (2018). Individual travel behavior modeling of public transport passenger based on graph construction. *Journal of Advanced Transportation*, 2018.
- Zhang, C., Liu, Y., Lu, W., & Xiao, G. (2019). Evaluating passenger satisfaction index based on PLS-SEM model: Evidence from Chinese public transport service. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 120, 149-164.