



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรับบริการการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทาง

สายภาคตะวันออก

วรัมพร ศรีเนตร¹, ภาชญา เชี่ยวชาญ²

¹สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
e-mail : s58123425052@ssru.ac.th

²สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
e-mail : wipada_ch@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกและศึกษาปัจจัยการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะภาคตะวันออกจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาพฤติกรรมวัตถุประสงค์การใช้บริการและศึกษาความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพรถ ด้านราคา ด้านการบริการ ด้านบุคลากรด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความสะดวกสบาย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30- 39 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 - 30,000บาท พฤติกรรมการใช้ส่วนใหญ่ใช้ มีการใช้บริการเพื่อทำธุระส่วนตัว มีความถี่ที่ใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ คือ ช่วงเช้า(06.30 - 09.00 น.)ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก พบว่า ด้านราคาและด้านความสะดวกสบายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพรถ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ปัจจัยการท่องเที่ยว, รถตู้โดยสาร, สายภาคตะวันออก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Factors Affecting Motivation to Use Eastern Public Transport Minivans

Waramporn Srinate¹, Phachaya Chaiwchan²

¹Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail: s58123425052@ssru.ac.th

²Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail: wipada_ch@ssru.ac.th

Abstract

The purpose of this research is to explore the use of Eastern Airlines and the Special Region. The questionnaire was used as a research tool to collect data from the study. Utilization and Satisfaction of Consumer in all 6 aspects: personnel service, marketing service, comfort, expenditure statistics, standard deviation, statistical analysis. The SPSS program was statistically significant at 0.05. The results of the questionnaire survey and the satisfaction of monthly bus users. The questionnaire consisted of 400 respondents aged between 30 and 39 years. The monthly income from the private company was 20,001 - 30,000 baht. Most of the applications are used for personal business purposes. The selected time is in the morning (06.30 am - 09.00 am). The results of the operation are in accordance with the user's requirements. The top and convenience of satisfaction were at a high level in terms of market demand with moderate satisfaction.

Keywords : Travel factors , Vans transportation , Eastern Road



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

รัฐบาลได้จัดตั้งโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยมีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุน เป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันเนื่องภาคตะวันออกเป็นภาคที่มีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นแหล่งรวมอุตสาหกรรมต่างๆไว้มากมาย นอกจากนั้นด้านการเกษตรก็มีผลไม้อีกหลายชนิด อีกทั้งภาคตะวันออกยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น ทะเล น้ำตก วัดหรือโบราณสถาน สูดยอดแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวภาคตะวันออกของประเทศไทยเป็นภาคที่มีความสำคัญในเรื่องของการคมนาคมขนส่งโดยเฉพาะการขนส่งทางบกมีรูปแบบทางเลือกในการเดินทางที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น รถไฟ รถทัวร์หรือรถตู้โดยสารสาธารณะให้เลือกใช้บริการ ซึ่งเหตุผลการเดินทางของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อศึกษา การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน การเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนาหรือการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ เป็นต้น

การขนส่งทางบกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการขนส่งสาธารณะที่จำเป็นต้องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อช่วยให้การขนส่งและการเดินทางมีความต่อเนื่อง ลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อประหยัดพลังงาน ตลอดจนช่วยลดมลพิษจากยานยนต์ ดังนั้นการเลือกระบบขนส่งสาธารณะให้เหมาะสมกับชุมชนในแต่ละเมือง จะมีส่วนส่งเสริมการใช้รถสาธารณะมากขึ้น (กรมการขนส่งทางบก, 2554)

ปัจจุบันมีผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะเป็นจำนวนมากสำหรับการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในภาคตะวันออกของประเทศไทย มีการใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเส้นทางจากกรุงเทพมหานครถึงจังหวัดชลบุรีเนื่องจากจังหวัดชลบุรีเป็นเมืองท่องเที่ยวและเมืองอุตสาหกรรม มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นตลอดเส้นทาง(สุริยะ บุตรโสมงค์,2555) เหตุผลที่คนนิยมใช้รถตู้โดยสารสาธารณะเนื่องจากรถตู้โดยสารสาธารณะมีรูปแบบการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่สูงมากนักและมีเส้นทางให้บริการที่หลากหลาย จากนโยบายของกรมการขนส่งทางบกที่อนุญาตให้ผู้ประกอบการสามารถเปลี่ยนรถโดยสารประจำทางขนาดใหญ่ 1 คัน เป็นรถตู้โดยสารประจำทางได้ 3 คัน จึงทำให้จำนวนรถตู้โดยสารประจำทางมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มขึ้นจาก 3,230 คันในปี พ.ศ. 2549 เป็น 17,957 คันในปี พ.ศ. 2553 หรือเพิ่มขึ้น 53.55 % ต่อปี (ณรงค์ และคณะ, 2555)ต่อมาในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนรถตู้โดยสารที่ให้บริการทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเส้นทางกรุงเทพมหานครไปยังต่างจังหวัดในระยะเวลาไม่เกิน 300 กิโลเมตร เป็นจำนวนทั้งสิ้น 9,200 คัน คิดเป็นจำนวนผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะทั้งสิ้น 900,000 คนต่อปี (กรมการขนส่งทางบก, 2555) จึงทำให้มีบริษัทผู้ประกอบการรถตู้โดยสารและมีทำรถตู้โดยสารให้ผู้ให้บริการได้เลือกใช้อย่างมากมาย ซึ่งแต่ละบริษัทผู้ประกอบการก็จะมีอัตราค่าโดยสารช่วงเวลาที่ให้บริการ เส้นทางที่ให้บริการ รวมถึงมารยาทของพนักงานที่ให้บริการแตกต่างกันออกไป

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยและสำรวจพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะโดยผลการศึกษาครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก

เนื้อหา/บททวนวรรณกรรม

กรณีพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ(2557)การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี:กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน)การวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานขับรถส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยดีและแต่งกายสุภาพเรียบร้อยด้านความสม่ำเสมอมีรถให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพียงพอการคิดค่าโดยสารไม่เป็นธรรมคิดอัตราค่าโดยสารชาวต่างชาติสูงกว่าคนไทยยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการระยะสั้นเห็นว่าเป็นธรรมรถที่นำมาให้บริการมีสภาพดีมีความมั่นคงแข็งแรงมีความปลอดภัยและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่รับบริการบริการที่สะดวกสบายมากขึ้น แนวทางการแก้ไขควรจัดฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่พนักงานขับรถควรเพิ่มปริมาณรถในช่วงโมงเร่งด่วนควรควบคุมให้มีรถวิ่งบริการอยู่ในเส้นทางตลอดเวลาและควรมีการกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

กฤษณ์ เจ็ดวรรณและคณะ(2556)การวิเคราะห์สาเหตุเชิงลึกปัญหาด้านความปลอดภัยของรถตู้โดยสารสาธารณะในประเทศไทยเพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยประยุกต์ใช้วิธีการสืบสวนอุบัติเหตุเชิงลึกซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าลักษณะของอุบัติเหตุเป็นการเกิดขึ้นกับรถตู้โดยสารสาธารณะเพียงคันเดียวไม่มีคู่กรณีสำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ คือ ความผิดพลาดและบกพร่องร่วมกันระหว่างคนและถนน แต่เมื่อพิจารณาถึงภาพรวมพบว่าความบกพร่องผิดพลาดของคน (ผู้ขับขี่)มีส่วนเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด และจากการวิเคราะห์สาเหตุความรุนแรงของอุบัติเหตุพบว่าผู้เสียชีวิตโดยจำนวนมากเสียชีวิตเนื่องจากการถูกไฟเผาและถูกกระแทกอย่างรุนแรงและอีกสาเหตุหนึ่งที่เป็นปัญหา คือ ประตู่ที่ของรถตู้เมื่อเสียหายจะทำให้การออกจากรถทำได้อย่างล่าช้าและผู้โดยสารส่วนมากไม่สามารถหนีออกมาได้ทัน

จเรย์ พูลผล(2558)การศึกษาความปลอดภัยในการให้บริการรถตู้โดยสารระหว่างเมืองในภาคใต้เพื่อศึกษาระบบการจัดการสมรรถนะผู้ขับขี่และสมรรถนะของรถตู้โดยสาร โดยศึกษาสภาพรถทั้งก่อนและหลังเกิดอุบัติเหตุและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มได้แก่ ผู้ประกอบการรถตู้ 3 ราย ผู้ขับขี่รถตู้โดยสาร 296 ราย ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร 1,260 ราย และเจ้าหน้าที่ขนส่ง 14 ราย จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการรถตู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินความพร้อมของผู้ขับขี่และรถตู้โดยสารก่อนออกให้บริการ ส่วนผู้ขับขี่รถตู้โดยสาร ร้อยละ 88.18 ไม่ได้แจ้งให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดนิรภัย นอกจากนี้ผู้ขับขี่เรียนรู้วิธีการขับรถด้วยตนเองซึ่งไม่ผ่านการฝึกอย่างมีระบบมากถึงร้อยละ 86.15 จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร พบว่า คนขับมีการใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่มากถึงร้อยละ 44.29 การแข่งตัดหน้าในระยะกระชั้นชิดร้อยละ 35.71 ผู้โดยสารรู้สึกไม่ปลอดภัยจากความเร็วที่คนขับใช้ร้อยละ 32.54 ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้เข็มขัดนิรภัยร้อยละ 90.24 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขนส่งพบว่า คนขับขับรถเร็วเกินกว่าอัตรากฎหมายกำหนด อุปกรณ์ไม่มีความแข็งแรงและไม่ถูกต้อง และจากการตรวจสภาพรถพบว่า มีการเสริมเบาะที่นั่งเพื่อบรรทุกผู้โดยสารเกินความจุที่กำหนด(14-15ที่นั่ง)ร้อยละ 67.23 และไม่จัดให้เข็มขัดนิรภัยสามารถใช้ได้ร้อยละ 72.97 จากผล



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาผู้วิจัยนี้ได้เสนอแนะแนวทางเพื่อยกระดับมาตรฐานของผู้ขับขี่ยานพาหนะตลอดจนระบบจัดการความปลอดภัยในการให้บริการรถตู้โดยสารให้มีความปลอดภัยมากขึ้น

ปัทมาพร แพนประสานและคณะ(2557)การตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารที่โดยสารท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้สาธารณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารที่โดยสารที่ท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดบริการของรถตู้สาธารณะที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารที่ท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยจำนวน 400 รายพบว่าด้านวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการเพื่อไปทำงานด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะความรวดเร็วด้านความถี่โดยเฉลี่ยในการเลือกใช้บริการไม่แน่นอนด้านวันที่เลือกใช้บริการระหว่างวันจันทร์ถึงวันศุกร์ด้านงบประมาณที่ใช้กับบริการระหว่าง 41-50 บาทต่อครั้งด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการระหว่างเช้าและสายและด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่รอใช้บริการระหว่าง 6-10 นาทีโดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านต่างๆและการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะที่ท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่วนใหญ่และพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้สาธารณะที่แตกต่างกันส่วนใหญ่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารที่ท่ารถตู้สายอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิแตกต่างกันโดยส่วนประสมทางการตลาดบริการของรถตู้

พิชญากร จรัสถาวรกุล(2560)ความพึงพอใจของผู้ใช้ของผู้ใช้บริการรถตู้สายหัวหิน-กรุงเทพฯเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถตู้สายหัวหิน-กรุงเทพฯ 2)ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถตู้สายหัวหิน-กรุงเทพฯ 3)เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถตู้สายหัวหิน-กรุงเทพฯ จำนวน400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า

ลำไพ โยทะการี(2556)การศึกษาคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะประจำทางจังหวัดขอนแก่นเพื่อศึกษาคุณภาพบริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะประจำทางจังหวัดขอนแก่น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการ สายรถขอนแก่น-กาฬสินธุ์ร้อยละ 55.8 รองลงมาคือสายรถขอนแก่น-อุดรธานีร้อยละ 23.2และสายรถขอนแก่น-เลยร้อยละ 14.8 ขอนแก่น-ชุมแพ-ภูเขียว-ภูพาน่านร้อยละ 6.2 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจคือ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว ด้านสภาพของรถตู้โดยสาร

วีรยา อุทยานรัตน์(2556)การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสารและสำรวจสภาพรถตู้โดยสารสภาพคนขับพฤติกรรมการขับขี่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารและผู้ให้บริการรวมทั้งการสำรวจสภาพโดยทั่วไปของรถพบว่าพฤติกรรมคนขับรถเร็วเกินกำหนดพฤติกรรมคนขับรถไม่สุภาพมีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะที่นั่งรถตู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือนำแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะที่นั่งรถตู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ดังนั้นแนวทางการแก้ไขให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยเพิ่มขึ้น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ในขณะที่โดยสารคือการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ขับขี่ด้านการใช้ความเร็วและลักษณะการขับขี่ที่ไม่สุภาพเพื่อทำให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่โดยสารเพิ่มมากขึ้น

สทาวีร์ เสฐฐ์คณา(2558)การประเมินความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำทางระหว่างเมือง เพื่อประเมินความปลอดภัยของรถตู้โดยสารประจำทางระหว่างเมืองโดยพิจารณาจากพฤติกรรมการขับขี่ของคนขับและประเมินความพึงพอใจรวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่างๆที่ควรปรับปรุงในการให้บริการจากมุมมองของผู้โดยสารโดยทำการศึกษาในเส้นทางที่ให้บริการระหว่างจังหวัดจำนวน 3 เส้นทาง ได้แก่ 1) สกลนคร – มุกดาหาร, 2) นครพนม – มุกดาหารและ 3) นครพนม – อุบลราชธานี ใช้แบบสอบถามพบว่าพฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่เหมาะสมของคนขับที่พบมากที่สุดคือการใช้ความเร็วอย่างไม่เหมาะสมเกินกว่าความเร็วที่กฎหมายกำหนดสำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารพบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญมากกับปัจจัยในการให้บริการด้านพฤติกรรมในการขับขี่ที่ไม่สุภาพของคนขับและความแออัดของผู้โดยสารแต่กลับมีระดับความพึงพอใจที่น้อยในทั้งสองปัจจัยนี้

อภิสิทธิ์ มุงคำภา(2559)แบบจำลองการเลือกพาหนะในการเดินทางระหว่างรถตู้โดยสารและรถโดยสารประจำทาง:กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพมหานครไปจังหวัดใกล้เคียง (หัวหิน นครสวรรค์ ระยอง)เพื่อศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่ผู้เดินทางเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารหรือรถโดยสารประจำทางและผลกระทบต่อปริมาณการใช้บริการที่เกิดขึ้นโดยตรงกับรถโดยสารประจำทางโดยอาศัยวิธีสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถามซึ่งการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล 3 เส้นทาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร-หัวหินกรุงเทพมหานคร-ระยองและกรุงเทพมหานคร-นครสวรรค์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารได้แก่เวลาในการเดินทางความเหมาะสมของควมถี่ในการให้บริการความปลอดภัยขณะเดินทางและมารยาทของคนขับรถ

อลิสรา วิภาสวัช(2558)การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร เพื่อประเมินคุณภาพในการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยาและเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยาพบว่าสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงเป็นลำดับแรกของแต่ละด้านเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสาร ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการคือผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้นตั้งใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว 2) ด้านสถานที่และอุปกรณ์คือสภาพรถตู้โดยสารเหมาะสมกับระดับค่าบริการ 3) ด้านการบริการคือกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการในช่วงเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจน

วิธีการดำเนินงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลรถตู้แต่ละบริษัทของจังหวัดทางภาคตะวันออก โดยมีข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ คิวรถ,สถานที่ขึ้นรถ,จุดลงรถ,เที่ยวรถ,ราคา,เบอร์โทร เพื่อนำมาเปรียบเทียบกันและเป็นข้อมูลให้ผู้โดยสารตัดสินใจใช้บริการและค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมการขนส่งทางบกและข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้วิจัยลงพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถาม ณ สถานีขนส่งหมอชิต 2

3. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ค่าความพึงพอใจกำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความว่า ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความว่า ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความว่า ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความว่า ความพึงพอใจมากที่สุด

สัญลักษณ์และค่าที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

✕ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะจำนวน 900,000 คน กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณคอคอแครงในการหากลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	173	43.3
หญิง	227	56.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.8 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.0
20-29 ปี	126	31.5
30-39 ปี	167	41.8
40-49 ปี	71	17.8
50 ปีขึ้นไป	12	3.0
รวม	400	100



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-29 คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	94	23.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	17.3
ข้าราชการ	53	13.3
พนักงานบริษัทเอกชน	123	30.8
ธุรกิจส่วนตัว	61	15.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า10,000 บาท	43	10.8
10,000 - 20,000 บาท	106	26.5
20,001 - 30,000 บาท	162	40.5
30,001 - 40,000 บาท	66	16.5
40,001 - 50,000 บาท	18	4.5
50,001 บาทขึ้นไป	5	1.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ รายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 และรายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทำงาน	51	12.8
เรียนหนังสือ	36	9.0
กลับภูมิลำเนา	72	18.0
ทำธุระส่วนตัว	138	34.5
เที่ยว/พักผ่อน	103	25.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เลือกใช้บริการเพื่อทำธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ เที่ยว/พักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ เพื่อกลับภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ความถี่ที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	13	3.3
1-2 วันต่อสัปดาห์	271	67.8
3-4 วันต่อสัปดาห์	51	12.8
5-6 วันต่อสัปดาห์	65	16.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1- 2 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา คือ 5 - 6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา que เลือกใช้บริการ

ช่วงเวลา que เลือกใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า(06.30-09.30 น.)	159	39.8
ช่วงสายถึงบ่าย(09.31-15.30 น.)	150	37.5
ช่วงเย็น(15.31-19.30 น.)	76	19.0
ช่วงค่ำถึงดึก(19.31-22.30 น.)	15	3.8
รวม	400	100



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เลือกใช้ **ช่วงเช้า(06.30-09.30 น.)**คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา **ช่วงสายถึงบ่าย(09.31-15.30 น.)**คิดเป็นร้อยละ 37.5 และ **ช่วงเย็น(15.31-19.30 น.)** คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกเฉียง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสภาพรถ

ด้านสภาพรถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ภายในรถตู้โดยสารมีความสะอาด	3.13	0.616	ความพึงพอใจปานกลาง
2.สภาพรถตู้โดยสารมีความแข็งแรงทั้งภายในและภายนอก	3.16	0.610	ความพึงพอใจปานกลาง
3.มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.21	0.578	ความพึงพอใจปานกลาง
รวม	3.16	0.602	ความพึงพอใจปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า ความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในด้านความสภาพรถโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อในการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมา สภาพรถตู้โดยสารมีความแข็งแรงทั้งภายในและภายนอก(ค่าเฉลี่ย 3.16) ภายในรถตู้โดยสารมีความสะอาด(ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ราคามีความเหมาะสมกับระยะทาง	3.72	0.593	ความพึงพอใจมาก
2.ราคาไม่สูงเมื่อเทียบกับการเดินทางประเภทอื่นๆ	3.69	0.637	ความพึงพอใจมาก
รวม	3.70	0.615	ความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในด้านความราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อราคามีความเหมาะสมกับระยะทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา ราคาไม่สูงเมื่อเทียบกับการเดินทางประเภทอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย 3.69)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ	3.56	0.777	ความพึงพอใจมาก
2.ในเวลาที่เร่งรีบลูกค้ามากบริการยังคงดีเหมือนเดิม	3.31	0.587	ความพึงพอใจปานกลาง
3.บริการลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.29	0.624	ความพึงพอใจปานกลาง
รวม	3.33	0.647	ความพึงพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาตามรายข้อมีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ในเวลาที่เร่งรีบลูกค้ามากบริการยังคงดีเหมือนเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.31) บริการลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพของพนักงานขับรถ	3.40	0.622	ความพึงพอใจปานกลาง
2.การแต่งกายของพนักงานขับรถ	3.41	0.598	ความพึงพอใจปานกลาง
3.พนักงานขับรถโดยไม่ประมาทและเคารพกฎจราจร	3.36	0.626	ความพึงพอใจปานกลาง
4.ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานขายตั๋วโดยสาร	3.33	0.617	ความพึงพอใจปานกลาง
รวม	3.37	0.615	ความพึงพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) เมื่อพิจารณาตามรายการแต่งกายของพนักงานขับรถอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมา ความสุภาพของพนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.41) พนักงานขับรถโดยไม่ประมาทและเคารพกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้รู้จักบริการของบริษัท	2.75	0.796	ความพึงพอใจปานกลาง
2.มีการทำโปรโมชั่น เช่น ใช้บริการ10ครั้ง ฟรี1ครั้ง	2.73	0.822	ความพึงพอใจปานกลาง
รวม	2.74	0.809	ความพึงพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) เมื่อพิจารณาตามรายการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้รู้จักบริการของ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บริษัทอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) รองลงมาเป็นการทำโปรโมชั่น เช่น ใช้บริการ10ครั้ง ฟรี1ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสะดวกสบาย

ด้านความสะดวกสบาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.70	0.712	ความพึงพอใจมาก
รวม	3.70	0.712	ความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30- 39 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 - 30,000บาท พฤติกรรมการใช้ส่วนใหญ่ใช้ มีการใช้บริการเพื่อทำธุระส่วนตัว มีความถี่ที่ใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ คือ ช่วงเช้า(06.30 - 09.00 น.)ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านราคาและด้านความสะดวกสบายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพรถ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลควรที่จะมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับจำนวนสายรถตู้เนื่องจากบางสายรถตู้มีจำนวนมากบางสายมีจำนวนน้อยอาจส่งผลให้ข้อมูลนั้นเพียงพอหรือคลาดเคลื่อน

กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้เนื่องด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด ข้อชี้แนะ ตลอดจนข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ธนากร อุษานิชย์ และอาจารย์ ณิชฐา วัฒนประภา ที่ได้ให้ความเมตตาและให้ความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆตลอดการทำงานวิจัยฉบับนี้ทางผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้งสองที่ให้ข้อชี้แนะ คำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นทางผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ท้ายที่สุดทางผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวไว้ ณ ที่นี้ ที่คอยให้กำลังใจ ความห่วงใย
ทุนทรัพย์ต่างๆ จนถึงแรงผลักดันที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัด
ชลบุรี:กรณีศึกษาสองแถว (สีน้ำเงิน).สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน.คณะโลจิสติกส์.
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษณ์ เจ็ดวรรณและคณะ. (2556). การวิเคราะห์สาเหตุเชิงลึกปัญหาด้านความปลอดภัยของรถตู้โดยสาร
สาธารณะในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- จเรย์ พูลผล. (2558). การศึกษาความปลอดภัยในการให้บริการรถตู้โดยสารระหว่างเมืองในภาคใต้. สาขาวิชา
วิศวกรรมโยธา.คณะวิศวกรรมศาตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปัทมวิภา แทนประสานและคณะ. (2557). การตัดสินใจใช้บริการรถตู้สาธารณะของผู้โดยสารท่ารถตู้สาย
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิชญานันท์ จรัสถาวรกุล. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้ของผู้ให้บริการรถตู้สายหัวหิน-กรุงเทพฯ. หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ลำไพ โยทะการี. (2556). การศึกษาคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ
ประจำทางจังหวัดขอนแก่น.มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรยา อุทัยรัตน์. (2556). การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ.สาขาวิชาการจัดการการขนส่ง
และโลจิสติกส์.คณะโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สหาวีร์ เสฏฐ์คณา. (2558). การประเมินความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้โดยสารประจำ
ทางระหว่างเมือง.บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิสิทธิ์ มุงคำภา. (2559). แบบจำลองการเลือกพาหนะในการเดินทางระหว่างรถตู้โดยสารและรถโดยสาร
ประจำทาง:กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพมหานครไปจังหวัดใกล้เคียง (หัวหิน นครสวรรค์ ระยอง).
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อลิสสา วิภาสธวัช. (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร.สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน.คณะโลจิสติกส์.
มหาวิทยาลัยบูรพา.