

การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
THE DECISION TO GET ON THE PUBLIC BUSES
OF PEOPLE IN BANGKOK METROPOLIS

ธรรมศักดิ์ วงศ์งามใส

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thammasak Wongngamsai

Email: w.thammasak@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng
University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประชากรและจำแนกตามรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ สถานภาพ และวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะไม่ต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะต่างกัน

คำสำคัญ : การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ; ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

This research aims 1) to study the decision to use public buses of people in Bangkok Metropolis area 2) to study the decision to use the public buses of people in Bangkok Metropolis separated by population and behavioral type of using public buses.

The samples of this research are 400 public buses users in Bangkok Metropolis area by using a questionnaire as a tool to gather information. The statistics which have been used in descriptive analysis are frequency, percentage, average, and standard deviation. The hypothesis has been tested by One-way ANOVA statistic. If there is any difference, it will be compared for each pair by using LSD and Multiple regression.

The hypothesis test found that the public buses users in Bangkok Metropolis area which have different sex, status, and objective to travel, cause the similar decision making, while the users that have different age, education level, occupation, and monthly income, and frequency to travel, cause the different decision making to use the public buses to travel.

Keywords: decision to get on the public buses; people in Bangkok Metropolis

บทนำ

ปัญหาการจราจรที่คับคั่ง ติดขัดในเขตกรุงเทพมหานคร นับเป็นปัญหาที่สำคัญลำดับต้นๆ ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับ ตามอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรจากการย้ายถิ่นที่อยู่เข้าสู่เมือง ประกอบกับการที่ระบบขนส่งสาธารณะและโครงข่ายถนนมีไม่เพียงพอและขาดการเชื่อมโยงที่ดี อีกทั้งการขยายตัวของเมืองขาดการควบคุม และการประสานงานในการแก้ไขปัญหาภัยไม่มีเอกภาพเท่าที่ควร รวมถึงระเบียบวินัยของผู้ใช้รถใช้ถนนยังมีความบกพร่อง ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาการจราจรมากยิ่งขึ้นในปัจจุบันปัญหาการจราจรติดขัด ในกรุงเทพมหานคร

จากปัญหาสภาพการจราจรติดขัด และรัฐบาลได้พยายามเร่งรัดหาวิธีการ มาตรการ และดำเนินการต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรให้บรรเทาและส่งเสริมให้ประชาชนลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล หันมาใช้รถโดยสารสาธารณะมากขึ้น เพื่อลดปัญหาการจราจร และปัญหาฝุ่นละออง P.M.2.5 ที่สาเหตุหลักมาจากรถยนต์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ และนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการทบทวนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประชากรและจำแนกตามรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตของงานวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตของประชากร ขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงต้องกำหนดโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5% จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตารางที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยต่างๆ โดยการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้ ด้านประชากร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวต่อเดือน ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ และ ด้านคุณภาพของบุคลากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประชากร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ

ทบทวนวรรณกรรม

วชิรวัชร งามละม่อม (2558 อ้างใน สุณิสา ทรงจิตร์, 2559) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคลเช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคล

ราช ศิริวัฒน์ (2560) กล่าวว่าวงจรชีวิตครอบครัว (Family life Cycle Stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อความต้องการทัศนคติและค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์

อัปษรศรี ม่วงคง (2552 อ้างใน อัญญิกา แก้วศิริ, 2560) อายุและอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน.

สิทธิโชค แก้วขาว (2555 อ้างใน อัญญิกา แก้วศิริ, 2560) ผู้ที่มีการศึกษา มีรายได้สูงจะมีแนวโน้มในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำและอายุที่ต่างกันจะมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่ต่างกัน

กานดา เสือจำศีล (2555 อ้างใน วรารักษ์ สักแสน, 2560) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารธุรกิจกับลูกค้า ที่ทำให้ลูกค้าได้เห็นความแตกต่างของสินค้าและบริการ หรือสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงแก่ลูกค้า การจูงใจให้สนใจและซื้อช่วยกระตุ้นความทรงจำของลูกค้า ซึ่งการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย และการตลาดทางตรง โดยแต่ละวิธีต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ

กรวิทย์ หินหมื่นไวย (2556 อ้างใน วรารักษ์ สักแสน, 2560) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่างๆไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมการส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่นทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่นการประชาสัมพันธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรัชนี ต้นเวทย์ยานนท์, กุลเชษฐ์ มงคล (2558) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการวันศุกร์ ช่วงเวลา 06.01-09.00 นาฬิกา เดินทางคนเดียว มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางกลับบ้าน สาเหตุที่ใช้บริการเนื่องจากความปลอดภัย และส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า

ผู้โดยสารให้ความพึงพอใจระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ยกเว้น ด้านเพศ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการ บริษัทจะต้องรักษามาตรฐาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ ด้านกายภาพไว้ และส่งเสริมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

องค์อร สงวนญาติ, พัทธนันท์ ศรีม่วง, วิจิตรา ศรีสอน (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยให้ความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในด้านความเร็วในการขับซึ่งเป็นอันดับที่หนึ่ง ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตนั้น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้รถโดยสารสาธารณะประเภทรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) เดินทางเป็นประจำโดยมีสาเหตุที่ใช้บริการเพราะไม่มีรถส่วนตัว มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปศึกษาเล่าเรียน และมีความคิดเห็นว่ารถโดยสารสาธารณะที่เลือกใช้บริการเป็นประจำมีความปลอดภัยระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ นักศึกษามีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

ปรเมศ บุญเปี่ยม (2561) วิจัยเรื่อง การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ เพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่าง กรุงเทพมหานคร-อุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการบนรถมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านระยะเวลาการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง ได้แก่ บริษัทที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ และระยะเวลาที่รอใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นวลจันทร์ กาญจนวิบูลย์ (2555) วิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อรถโดยสารประจำทาง สายกรุงเทพฯ-นครปฐม (997) ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีรถส่วนตัวเป็นจักรยานยนต์ และมักเดินทางเข้ากรุงเทพฯด้วยรถโดยสารประจำทาง เหตุที่เลือกเพราะประหยัดค่าใช้จ่าย

ในการเดินทาง เดินทางประมาณ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ในช่วงเวลา 06.01-08.00น. โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ความสะอาดของสถานที่จอดรถ ด้านสินค้าและบริการ คือ สามารถเลือกจุดที่ลงรถได้สะดวกตามความต้องการ ด้านราคา คือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับระยะทางตั้งแต่ต้นทาง-ปลายทาง ด้านบุคลากร คือ พนักงานตรวจตั๋วแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ความสะอาดของเก้าอี้รถโดยสาร

ชฎาพร แนบชิด ,กาญจนาภรณ์ นิลจินดา (2557) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) อ.เมือง จ.สกลนคร ผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะมีความพึงพอใจในเรื่องของความปลอดภัยในขณะเดินทางในรถมากที่สุด เฉลี่ย 3.62รองลงมาคือเรื่องของการให้บริการของพนักงานขับรถ เฉลี่ย 3.32 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องของสภาพภายนอกตัวรถ เฉลี่ย 3.06

ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และเข้าถึงจิตใจผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อาริยา หมัดลี (2559) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการโดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋ว พนักงานขับรถ นายตรวจตั๋วโดยสารซึ่งมีความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการต่อผู้โดยสาร ส่วนกระบวนการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการได้คำนึงถึงระยะเวลาในการซื้อตั๋วโดยสาร การจอดรถที่จุดพักรถระหว่างทาง ความปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุ สภาพตัวรถมีความมั่นคงแข็งแรง และความสะดวกปลอดภัยของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ส่วนอาชีพที่ต่างกันมีความ

พึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กาญจน์กรรณ สุอังคะ (2558) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ ทำการศึกษาในกลุ่มผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในพื้นที่ที่มีการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะจังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดบุรีรัมย์ คุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะ ความมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ พบว่า คุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะและความมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ

กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งผู้โดยสาร (2560) การประเมินคุณภาพบริการรถโดยสารสาธารณะดำเนินการภายใต้แผนงานการสำรวจความพึงพอใจและฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวดต่างๆ รถแท็กซี่มิเตอร์ และรถจักรยานยนต์ โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานขนส่งผู้โดยสารสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 – 5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วประเทศร่วมดำเนินการสำรวจผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวนทั้งสิ้น 8,197 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ทั้งครอบครัวเฉลี่ยเดือนละ 39,459 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำธุระส่วนตัว รองลงมาคือ ทำงาน และกลับบ้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนที่ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ จำนวน 400 คน โดยการใช้การคำนวณสูตรของ Yamane (1967) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณภาพของบุคลากร และมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากที่สุด 5 คะแนน, มีระดับการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก 4 คะแนน,

มีระดับการตัดสินใจให้บริการในระดับปานกลาง 3 คะแนน, มีระดับการตัดสินใจให้บริการในระดับน้อย 2 คะแนน, มีระดับการตัดสินใจให้บริการในระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณภาพของบุคลากร ที่ผู้วิจัยกำหนดในกรอบแนวคิดการวิจัย

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาการตัดสินใจบริโภคใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน และในส่วนของปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และในส่วนของเพศ จะใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติ t-test

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประชากร ดังนี้ ผู้ใช้ บริการ รถ เมล์ โดย ส า ร สา ร ณะ ใน เขต กรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพต่างกัน ทำให้ตัดสินใจใช้บริการโดยรวมไม่ต่างกันผู้ใช้บริการรถเมล์

โดยสภาสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่างกัน ทำให้ตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกพฤติกรรมการใช้บริการ ดังนี้ ผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน ทำให้ตัดสินใจใช้บริการโดยรวมไม่ต่างกันและผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ทำให้ตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านการบริการ พบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้เป็นรูปธรรม หากสามารถทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงคุณภาพของการบริการ ก็จะทำให้กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดการใช้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ องค์กร สงวนญาตี, พัทธนันท์ ศรีม่วง, วิจิตรา ศรีสอน (2561) ให้ความคิดเห็นว่ารถโดยสารสาธารณะที่เลือกใช้บริการเป็นประจำมีความปลอดภัยระดับปานกลาง และ สุวรรณา จันทระเกตุ (2554) ที่กล่าวว่า การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านราคาพบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าในส่วนของราคานี้หากการบริการมีคุณภาพตอบใจผู้ใช้บริการได้ มีความสะดวกปลอดภัยในการเดินทาง ผู้ใช้บริการน่าจะไม่ได้คำนึงถึงราคาเท่าไร เพราะราคาค่าบริการปัจจุบันนี้เป็นราคาที่ถูกลงกว่าการเดินทางด้วยช่องทางอื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ พรเมศ บุญเปี่ยม (2561) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ด้านอัตราค่าบริการค่าโดยสารอยู่ในระดับปานกลาง และ นวลจันทร์ กาญจนวิบูลย์ (2556) ได้กล่าวว่า ด้านราคา คือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับระยะทางตั้งแต่ต้นทาง-ปลายทาง

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้ายรถเมล์ ควรจะต้องปรับปรุงให้มากกว่านี้ เพราะบางจุดแสงสว่างหรือหลังคาบังแดดบังฝนไม่มี สิ่งเหล่านี้ก็มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ องค์กร สงวนญาตี, พัทธนันท์ ศรีม่วง, วิจิตรา ศรีสอน (2561) ได้กล่าวว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการใช้

บริการรถโดยสารสาธารณะ นักศึกษามีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับ อาริยา หมัดลี (2559) พบว่าความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการได้คำนึงถึงความสะดวกปลอดภัยของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

1.4 ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์พบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการนั้น ยังไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์มากเท่าที่ควรรัฐบาลควรเน้นในเรื่องคุณภาพและการประชาสัมพันธ์ให้เกิดการใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิด ของ กานดา เสือจำศีล (2555 อ่างใน วรารักษ์ สักแสน, 2560) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารกับลูกค้า ที่ทำให้ลูกค้าได้เห็นความแตกต่างของบริการ การจูงใจให้สนใจและใช้บริการ และ กรวิทย์ หินหมื่นไวย (2556 อ่างใน วรารักษ์ สักแสน, 2560) การส่งเสริมการตลาดเป็นวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่างๆไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมการส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่นทั้งทางตรงสู่สาธารณะ และทางอ้อมผ่านสื่อ เช่นการประชาสัมพันธ์

1.5 ด้านคุณภาพบุคลากร พบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านคุณภาพบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในทุกๆส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยพัฒนาจากภายในที่ดี ก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติภายนอกที่ดีตามมาด้วย เช่น มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ นवलจันทร์ กาญจนวิบูลย์ (2555) ที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านบุคลากร คือ พนักงานตรวจตั๋วแต่กายสุภาพเรียบร้อย และ ชฎาพร แนบชิด , กาญจนภรณ์ นิลจินดา (2557) ได้กล่าวว่าของการให้บริการของพนักงานขับรถ เฉลี่ย 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประชากรและจำแนกตามรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการ ด้านราคา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่การตัดสินใจด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และด้านคุณภาพของบุคลากรต่างกัน อาจเป็นเพราะเพศชายให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับแนวคิดของ อาริยา หมัดลี (2559) ที่กล่าวว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สุรชนี ต้นเวทย์ยานนท์,กุลเชษฐ์ มงคล (2558) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ยกเว้น ด้านเพศ ซึ่งมี

ผลต่อพฤติกรรมการ ตัดสินใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการรถเมลิโดยสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจใช้บริการทั้ง 5 ด้านไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แม้สถานภาพ ไม่ว่าจะโสดหรือสมรสก็ไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเมลิโดยสาธารณะ แต่หากคนสมรสที่มีบุตรแล้วและต้องเดินทางทั้งครอบครัว การตัดสินใจใช้บริการรถเมลิโดยสาธารณะ อาจจะไม่ตอบโจทย์ในเรื่องความสะดวกสบาย อาจไปใช้บริการช่องทางอื่น เช่น แท็กซี่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วชิรวัชร งามละม่อม (2558 อ้างใน สุณิสสา ทรงจิตร, 2559) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล สถานภาพ ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกและการตัดสินใจที่ต่างกันและไม่สอดคล้องกับ ราช ศิริวัฒน์ (2560) กล่าวว่าวงจรชีวิตครอบครัว (Family life Cycle Stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่อิทธิพลต่อความต้องการทัศนคติและค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในการใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการรถเมลิโดยสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจใช้บริการด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ต่างกัน ส่วนด้านคุณภาพของบุคลากร ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพราะช่วงวัยที่ต่างกัน ย่อมมีประสบการณ์หรือใช้เหตุและผลที่แตกต่างกันสอดคล้องกับแนวคิด อัมพรศรี ม่วงคง (2552 อ้างใน อัญญิกา แก้วศิริ, 2560) กล่าวไว้ว่า อายุที่ต่างกัน จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน สิทธิโชค แก้วขาว (2555 อ้างใน อัญญิกา แก้วศิริ, 2560) กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการสินค้าและบริการแตกต่างกัน เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่าง

2.4 ผู้ใช้บริการรถเมลิโดยสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจใช้บริการด้านการบริการ และ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจจะเป็นเพราะว่าผู้มีการศึกษาสูงกว่า อาจจะคำนึงถึงคุณภาพของการบริการ และเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่าสอดคล้องกับแนวคิด สิทธิโชค แก้วขาว (2555 อ้างใน อัญญิกา แก้วศิริ, 2560) ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ และสอดคล้องกับแนวคิด สุวานุตรา จันทระเกตุ (2554) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

2.5 ผู้ใช้บริการรถเมลิโดยสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การ

ตัดสินใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่อาชีพต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการต่างกันนั้นอาจจะมาจากหลายสาเหตุ เช่น อาชีพที่มีผลตอบแทนที่สูงก็จะใช้บริการช่องทางอื่นที่สะดวกสบาย สอดคล้องกับแนวคิด อับษรศรี ม่วงคง (2552 อ้างใน อัญธิกา แก้วศิริ, 2560) กล่าวไว้ว่า อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน, ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อาชีพ โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

2.6 ผู้ใช้บริการรถเมลล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจใช้บริการด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มจะใช้บริการที่มีคุณภาพและมีความสะดวกสบาย สอดคล้องกับแนวคิด สิทธิโชค แก้วขาว (2555 อ้างใน อัญธิกา แก้วศิริ, 2560) ที่กล่าวว่า รายได้ของแต่ละคนจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการเนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจซื้อคนที่รายได้ต่ำจะมุ่งเน้นสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพและมีความไวต่อราคามาก ส่วนที่มีรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพและราคาสูง โดยเน้นที่ภาพพจน์ของสินค้าเป็นหลักและ ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

2.7 ผู้ใช้บริการรถเมลล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจใช้บริการทั้ง 5 ด้านไม่ต่างกัน โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงานและทำธุระส่วนตัว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถึงแม้ว่าจะเดินทางไปทำธุระอะไรก็ตาม ก็ไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเมลล์โดยสารสาธารณะ แต่อาจจะคำนึงถึงด้านอื่นมากกว่า เช่น ความสะดวก สถานที่ที่จะไปรถเมลล์โดยสารสาธารณะเข้าถึงหรือไม่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งผู้โดยสาร (2560) พบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำธุระส่วนตัว รองลงมาคือ ทำงาน และกลับบ้าน และ สุรัชนี ต้นเวทย์ยานนท์, กุลเชษฐ์ มงคล (2558) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อเดินทางกลับบ้านจากที่ทำงาน สาเหตุที่ใช้บริการ เนื่องจากความปลอดภัย

2.8 ผู้ใช้บริการรถเมลล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพราะหากต้องเดินทางบ่อยก็มีแนวโน้มจะใช้บริการมากขึ้นเพราะจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นวลจันทร์ กาญจนวิบูลย์ (2555) การเดินทางโดยสารประจำทางเหตุที่เลือกเพราะประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เดินทางประมาณ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจำนวนการเดินทางยิ่งมาก ทำให้มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถเมลล์โดยสารสาธารณะ เพราะช่วย

ประหยัดค่าใช้จ่าย กาญจนกรรณ สุอังคะ (2558) กล่าวไว้ว่า ความมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะและตัวแปรอื่น เช่นรายได้ การครอบครองยานพาหนะ ความสามารถในการขับขี่ ที่อาจจะผลต่อความถี่ในการใช้รถขนส่งสาธารณะด้วยเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านการบริการ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านการบริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งจะต้องปรับปรุงด้านการบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นในทุกๆด้านเพื่อให้ประชาชนหันมาใช้บริการ ดังนี้ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ควรเพิ่มความถี่ของรอบรถให้มากขึ้น และให้เชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่น, ด้านรวดเร็วในการเดินทาง และการบริการที่ตรงเวลา ควรพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อมีความแน่นอนในเรื่องของเวลา ณ จุดรับผู้โดยสาร เพื่อสะดวกต่อการวางแผนในการเดินทาง, ด้านการเข้าถึงบริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ บางเส้นไม่มีรถเมล์, ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง คนขับควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารให้มาก, ด้านสภาพรถโดยสารควรมีการปรับปรุงดังนี้ ควรปรับปรุงสภาพรถให้ใหม่กว่านี้ ดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอก

2. ด้านราคาประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ราคาไม่ได้มีผลต่อการใช้บริการเท่าที่ควร ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกที่ค่าโดยสารที่จ่ายไปคุ้มค่างบบริการที่ได้รับ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ด้านที่พักผู้โดยสารควรมีไฟสว่าง เป็นจุดเด่น มีกล้องวงจรปิดมีปุ่มฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุร้าย ป้ายรถเมล์ควรสามารถกันแดดกันฝนกันลมได้ ป้ายบอกตำแหน่ง ควรมีเวลาเข้า-ออกป้ายที่ชัดเจน

4. ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงดังนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะให้มากขึ้น อาจจะใช้สื่อโฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้รถเมล์ หรือใช้บุคคลที่มีอิทธิพลในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการของรถเมล์

5. ด้านคุณภาพบุคลากรประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ ด้านคุณภาพบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงดังนี้

พนักงานควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ พนักงานขับรถ ขับรถดี ปลอดภัย บริการรับ-ส่ง ตรงจุดให้บริการ พนักงานมีทัศนคติและมีใจรักในอาชีพ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ต้องมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการและมีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นเรื่อยๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถเมล์มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ เช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจหลังการใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ
2. ควรมีการศึกษาด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ประชาชนในเขตปริมณฑลที่ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ
3. ควรศึกษาวิจัยในหลายมิติที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ และผสมผสานวิธีการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ตอบโจทย์การวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนกรรณ สุอังคะ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ*. สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งผู้โดยสาร. (2560). *การประเมินคุณภาพบริการรถโดยสารสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2560*, กรมขนส่งทางบก
- ชฎาพร แนบขิด ,กาญจนารณณ์ นิลจินดา . (2557). *ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สาธารณะ (รถเมล์เหลือง) อ.เมือง จ.สกลนคร*. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ฐานุตรา จันทระเกตุ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการ ให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี*. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นวลจันทร์ กาญจนวิบูลย์. (2555). *วิจัยเรื่องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อรถโดยสารประจำทาง สาย กรุงเทพฯ-นครปฐม(997)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

- ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2561). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. *จัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- วรารักษ์ สักแสน. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรร การเข้าใช้บริการร้านกาแฟสดในสถานี่บริการน้ำมัน ของผู้บริโภคเขตอำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย . *หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*
- สุณิสสา ตรงจิตรี. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทาง ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace). *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- สุรัชนี ดันเวทยานนท์, กุลเชษฐ มงคล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด.วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อัญธิกา แก้วศิริ. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการใ้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ . *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*
- อาริยา หมัดลี. (2559). วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ บริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก. *รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*
- องค์อร สงวนญาติ 1, พัชรัตน์ ศรีม่วง2, วิจิตรา ศรีสอน3. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 1บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2โรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 3วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ราช ศิริวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค . ค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2562, จาก <https://doctemple.wordpress.com/2017/01/25/%E0%B8%9B%E0%B8%B1%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%9E%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%81/>