

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Study of satisfaction of the public van service for residents of Bangkok  
and Metropolitan

นางสาว นัฐติยา เจริญผล

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Nattiya Charoenpol

E-mail: nat-finix-7@hotmail.com

Master of Business Administration in Financial and Banking

Ramkhamhaeng University, Thailand

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (SD-scale คะแนน 0-10) สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มแบบสะดวก ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ Independent Sample Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่าประชากรมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 30 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา เท่ากันกับกลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท พบว่า เพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะแตกต่างกัน และด้าน อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะไม่แตกต่างกัน

พบว่าคุณภาพบริการมีระดับคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากถึงต่ำที่สุด

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, รถตู้สาธารณะ

## **Abstract**

A study of satisfaction of the public van service for residents of Bangkok and Metropolitan, the objectives were 1) to study the level of satisfaction of the public van service for residents of Bangkok and Metropolitan classify by demographic factors 2) to compare the level of satisfaction of service quality factors 3) to study the correlation between service quality factors and the level of satisfaction. The questionnaires (SD – scale, score 0-10) were used for selecting data. 400 samples were selected by Non-Probability Sampling, convenience sampling. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation, independent sample (t-test), One-Way ANOVA F-test, and Partial correlation coefficient.

The results showed the level of satisfaction by overall of the population was relatively low, the group of age more than 60 years had the mean less than the other groups,

the group of average income more than 50,000 baht per month had the mean more than the other groups, the population was female more than male, the majority of population were age less than 30 years, the occupation were student and employee of private company, the education were undergraduate, the average income were less than 20,000 baht per month, found that the gender and education level were different, the level of satisfaction were different, , occupation and average income per month level were different, the level of satisfaction were not different.

Found that the service quality factors had relatively low score, the customer empathy factors had more score than other factors and the customer assurance factor had lower score than other factors. Found that the service quality and the tangible factor had no relationship with satisfaction, but the reliability, the responsiveness, the assurance, the empathy factors had relationship with satisfaction in the same direction, and the level of satisfaction was low to lowest level.

**Keyword:** Satisfaction, Public van

## บทนำ

จากการเพิ่มขึ้นของประชากรในเขตเมือง การย้ายถิ่นฐานเข้าสู่เมือง ที่มีแนวโน้มสูงขึ้น ความแออัด ประชากรมีมากขึ้น ปัญหาการจราจรมีมากขึ้นเนื่องจากการเดินทางออกมาเพื่อทำงานพร้อมๆกันในเวลาเร่งด่วน จำนวนรถโดยสารประจำทางในปี 2562 มีจำนวน 72,886 คัน โดยแบ่งเป็นรถโดยสารประจำทางไม่มีเครื่องปรับอากาศจำนวน 46,876 รอลงมาคือรถตู้โดยสารปรับอากาศ 13,049 คัน ซึ่งจากสถิติการรับ ร้องเรียนรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (ทั่วประเทศ ) ปีงบประมาณ 2562 พบว่ามี การ ร้องเรียนมากถึง 31,868 ครั้ง ทั้งนี้สถิติการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก ปีงบประมาณ 2558-2562 พบว่า รถโดยสารเล็ก (รถตู้) เกิดอุบัติเหตุในปี 2562 จำนวน 836 ครั้ง มากกว่ารถโดยสารขนาดใหญ่ซึ่งมีอุบัติเหตุ 645 ครั้ง (กรมการขนส่งทางบก (2563) รายงานสถิติการขนส่งประจำปี 2563, หน้า 8-44) สะท้อนให้เห็น ถึงคุณภาพและความพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชน

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะดีขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ รถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### สมมติฐานการวิจัย

1. เพศแตกต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของ ประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน
3. อาชีพแตกต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พัก อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของ ประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน
6. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึง พพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

7. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

8. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

9. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

10. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย**

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้สาธารณะ เพื่อสร้างความพึงพอใจและยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ให้บริการ ผู้ที่ขับรถตู้โดยสารสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านต่างๆให้ดีขึ้น มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการบริการ

#### **ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการรถตู้สาธารณะผู้ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ตาราง Taro Yamane (1973) ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกขนาดประชากรที่  $\infty$  (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

## ตัวแปรในการวิจัย

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ทั้งหมด 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครแลปริมณฑล ประกอบไปด้วย 3 ด้านคือ ราคาเหมาะสม (Suitable price) ความปลอดภัยดี (Safety) ความตรงต่อเวลา (Ontime)

## แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ โดยความพึงพอใจของบุคคลในแต่ละช่วงวัยมีความแตกต่างกันซึ่งสามารถเรียงลำดับตามที่ Abraham H. Maslow (1954) ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need Theory) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ยังหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1964)

### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การประมวลผลของผู้รับบริการจากการได้รับบริการแล้วนำมาเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้จริงจากการให้บริการ (เบญจมา เจริญฉาย , 2559) ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจมากที่สุด Leonard L. Berry, A. Parasuraman, and Valarie A. Zeithaml (1990) พูดถึงการให้บริการที่เป็นเลิศ คือ กลยุทธ์แห่งชัยชนะ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้วิจัยจะยก 5 มิติของแนวคิดนี้เพื่อการประเมินคุณภาพบริการดังนี้ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจมา เจริญฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากผลวิจัยของ อัสพร เลหาจรรุภัทร์ (2557) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าก็จะส่งผลไปยังการร้องเรียนของลูกค้าและความจงรักภักดีต่อการบริการ

มริษา ไกรงู (2552) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร คุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจยังถูกกล่าวถึงในวิจัยของ อธิสา วิภาสธวัช (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร

สิทธา คำประสิทธิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ ซึ่งผลของการวิจัยจำแนกตามประชากรศาสตร์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ยุวดี วรสิทธิ์ และ เอก ชุณหัชชราชัย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยที่แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach เท่ากับ 0.982 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ และทำการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการรถตู้สาธารณะที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าร้อยละ (Percentage) และใช้สถิติวิเคราะห์อ้างอิงได้แก่ หรือ t-test ที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ แปรความหมาย สรุปผลแล้วอภิปรายผล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 4.8088 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 2.6607 จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ด้านเพศ พบว่าเพศชาย จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32.75 มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเพศหญิง จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 67.25 ด้านอายุพบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 16 มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น กลุ่มอายุมากกว่า 60ปี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1 มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น กลุ่มอาชีพพบว่ากลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.5 มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น อาชีพอื่นๆ จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.75 มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่น กลุ่มที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 6 มีระดับความพึงพอใจ



มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.25 มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 50,000 บาท จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.75 มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.5 มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น

พบว่าคุณภาพบริการโดยรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.8304 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 2.7507 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ASS) มีระดับคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ เท่ากับ 4.6494 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 2.7608 ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (EMP) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆเท่ากับ 5.1454 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 2.7794

#### **การอภิปรายผล**

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ค่อนข้างต่ำ มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ระดับคะแนนปานกลาง และค่อนข้างต่ำ ตามลำดับ

คุณภาพบริการโดยรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.8304 (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) อยู่ใน ระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 2.7507 ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (EMP) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆเท่ากับ 5.1454 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 2.7794 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ASS) มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า ปัจจัยด้านอื่นๆ เท่ากับ 4.6494 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 2.7608

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ ระหว่างด้านปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตู้สาธารณะของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความสัมพันธ์ อยู่ใน ระดับต่ำที่สุดถึงต่ำมาก (มีค่า Partial Correlation Coefficient ระหว่าง 0.086-0.231) และมีค่าเป็นบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ สาธารณะ ต่างกัน และ อายุ อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ ตรงข้ามกับ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง

ต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะ

### ข้อเสนอแนะ

1) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่า 30 ปี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และ นักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการได้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการตามลักษณะประชากรณ์เป็นใคร และสามารถให้ความสำคัญกับหัวข้อที่ควรปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการได้มากขึ้น

2) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการมีระดับคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างต่ำจนถึงปานกลาง ภาครัฐผู้กำกับดูแลและผู้ให้บริการจะต้องปรับปรุงคุณภาพบริการในทุกด้าน ซึ่งควรปรับปรุงเริ่มตั้งแต่จุดที่พบคะแนนต่ำสุด คือ 1. ในเรื่องช่องทางการร้องเรียนซึ่งผู้ให้บริการควรมีช่องทางเพิ่มเติม นอกเหนือจาก Call center หรือ website ที่ไวและง่ายต่อการเข้าถึงในยุคปัจจุบันเช่น Social media Facebook Line จะทำให้ได้รับทราบถึงความต้องการและจุดบกพร่องได้รวดเร็วที่สุด 2. เรื่อง อุณหภูมิในรถตู้ให้มีความเหมาะสม การเช็คสภาพเครื่องปรับอากาศให้สามารถทำความเย็นได้ดีและมีความสะอาดมากขึ้นในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด 19 นี้ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงความเอาใจใส่ดูแลสุขอนามัยการใช้บริการรถตู้ในช่วงเกิดโรคระบาด COVID-19 3. เรื่องพนักงานขับรถ ขับรถอย่างปลอดภัย คือสิ่งสำคัญที่ควรปรับปรุง การให้การอบรม สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อส่วนรวมแก่พนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพรวมจากประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งเป็นประชากรในวงกว้าง ผลการศึกษาที่ได้เป็นผลในภาพรวมของคุณภาพการบริการของรถตู้ การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเฉพาะเจาะจงในแต่ละผู้ให้บริการว่าเป็นรถตู้ของ ภาครัฐ หรือ เอกชน เส้นทางใด มีกลุ่มประชากรที่เจาะจงตามเส้นทางเดินรถ เพื่อให้การศึกษาสะท้อนผลลัพธ์และเกิดการปรับปรุงที่ตรงเป้าหมาย เกิดประโยชน์โดยตรงต่อทั้งผู้ให้บริการและรับบริการ

## บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2563). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 32).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา

เกษม สวัสดิ์. (2556). ธรรมชาติกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทยกรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสาร  
ประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสระบุรี ปทุมธานี :  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นพรัตน์ กองแปง, อภิเดช อาทร. (2560). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถตู้โดยสาร  
สาธารณะ กรณีศึกษา : ศึกษาข้อมูลเส้นทางของสายมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต-เดอะมอลล์งาม  
วงศ์วาน อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ หมายเลขเส้นทาง ต.86 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS  
ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปริมฉัตร ศักดิ์พิทักษ์. (2562). ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้สาธารณะของกลุ่มคนวัยทำงานใน  
กรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปณิตตา ยูงทอง, ชลดา มนัสทรง และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ  
ให้บริการขนส่งทางทะเล กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพ็ททิเม จำกัด วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตน  
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

ปานทิพย์ รอดเจริญ. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่ง ของบริษัท ขนส่ง  
จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ-ภาคใต้ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรนัชชา พะลัง. (2560). ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศของบริษัทนครชัยแอร์  
จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรหมศิริ ปานเจริญ, พัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
รถไฟฟ้า BTS วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรังสิต

มริษา ไกรงู. (2552). ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ยุวดี วรสิทธิ์, เอก ชุณหัชชราชัย. (2559). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

สิทธิ คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พนิต ภูจินดา. (2562) วิฤติใหม่ของเมือง (The New Urban Crisis) คั่นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2564 เข้าถึงได้

[https://www.baania.com/th/article/the-new-urban-crisis-article\\_5305](https://www.baania.com/th/article/the-new-urban-crisis-article_5305)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานข้อมูลสถิติข้อมูลด้านคมนาคม คั่นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2564 เข้าถึงได้

<https://stat.mot.go.th/index.php/road/>

<https://stat.mot.go.th/index.php/rail/>

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มา: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2562 จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามอายุ เพศ และจังหวัด พ.ศ. 2562 คั่นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2564 เข้าถึงได้ <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานสถิติการขนส่งประจำปี 2563ม หน้า 8-44 ที่มา กรมการขนส่งทางบก (2563) สืบคั่นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2564 เข้าถึงได้ <https://web.dlt.go.th/statistics/>

อลิสรา วิภาสธวัช. (2558). ศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา

อัปสร เลหาจรรักษ์. (2557). การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์