

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของ
ประชากรในกรุงเทพมหานคร

ENVIRONMENTAL FACTORS AFFECTING THE DECISION TO USE PUBLIC
TRANSPORTATION AMONG THE POPULATION OF BANGKOK

อภิญา คำช่วย

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Apinya Dumchuay

Email: 6114993634@rumail.ru.ac.th.

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากร กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้รวมต่อเดือน 3.ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน และจุดหมายปลายทางในการเดินทาง 4.เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ จำนวน 430 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ Independent samples t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้รถโดยสารสาธารณะในการ

เดินทาง มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาทและมีจุดหมายปลายทางคือสถานศึกษา ระดับความเห็นในสภาพแวดล้อมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับความเห็นระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะไม่แตกต่างกัน ในส่วนของประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะไม่แตกต่างกัน ในขณะที่จุดหมายปลายทางในการเดินทางต่างกัน ส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยการเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเดินทางสาธารณะ

Abstract

The objectives of this independent study intended to 1) Study the decision to use public transportation for the population of Bangkok. 2) Study of demographic factors affecting decision to use public transportation, classified by gender, age, status, educational level, occupation and gross monthly income.3) Study other factors the decision to use public transportation for the population of Bangkok by vehicle type used for transportation, average travel expenses per month and travel destination.4) Study the factors of political, economic, social and technological environment that influence decision making to use public transportation. The sample of the study consisted of 430 people of population of Bangkok. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data were analyzed using descriptive statistics which comprised Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, as well as inferential statistics which included Independent Sample t-test, One-Way ANOVA, in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Linear Regression.

The results showed that the decision to use public transportation for the population of Bangkok. The samples were the same number of males and females, were in the age range between 21 - 30 years old single status, education level at the bachelor level, Occupation student, income level less than 10,000 baht, Use public buses to transportation, average travel expenses per month less than 500 bath and travel destination is school .The level of opinion in all environments was at a high level.

The results of hypothesis test , Different genders make the decision to use public transportation different. But different of age, status, educational level, occupation and gross

monthly income make the decision to use public transportation the same. Different vehicle type used for transportation, average travel expenses per month make the decision to use public transportation different. But different travel destination make the decision to use public transportation the same. Political thread factors Economic factor Social factor And technology factors were related to decision making to use public transportation.

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาด covid-19 และส่งผลกระทบต่อการใช้บริการเดินทางสาธารณะเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็น การขนส่งมวลชนภาครัฐหรือเป็นการใช้บริการเดินทางของภาคเอกชน รวมไปถึงการเกิดสถานการณ์การชุมนุมทางการเมืองทำให้ภาพรวมของการเดินทางลดลง ในภาคเอกชนการให้บริการเดินทางของอุตสาหกรรมแท็กซี่ได้รับผลกระทบอย่างหนักในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้หลายผู้ต้องปิดตัว ผู้เช่ารายวันขาดรายได้เนื่องจากประชาชนงดออกจากเคหสถาน ผู้ประกอบการขาดรายได้ฟุ้งไปจนถึงมีการเลิกจ้างงาน แม้ว่ากรุงเทพมหานครจะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยที่เป็นศูนย์รวมของเศรษฐกิจ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคม การเงินการธนาคาร พาณิชยกรรม การสื่อสารส่วนทางกับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่มากที่สุดถึง 5.6 ล้านคน ระบบขนส่งสาธารณะของกรุงเทพมหานครถูกใช้งานอย่างแพร่หลายและเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวัน ระบบขนส่งสาธารณะมีหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็น ทางบก ทางน้ำ ผู้ใช้บริการสามารถใช้ได้ความเหมาะสมขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านรายได้ ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และจุดหมายปลายทางในการเดินทาง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้บริการเดินทางสาธารณะเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมการเดินทางที่ผู้วิจัยประกอบอาชีพอยู่ ทั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่ให้ทราบถึงปัจจัยของสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่กำลังเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการตัดสินใจนำไปใช้ในองค์กร รวมไปถึงการปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาศึกษาข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของยานพาหนะ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน และจุดหมายปลายทางในการเดินทาง

4. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร

ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งใจศึกษาการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีสัญชาติไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จากการสำรวจโดยกระทรวงมหาดไทย มีจำนวนประชากรจำนวน 5,556,631 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณของ Yamane (1973) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อน 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกในปัจจุบัน ที่ส่งต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน ประเภทยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน จุดหมายปลายทางในการเดินทาง ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่ เริ่มตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2563 ถึง เดือน พฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อทราบแนวโน้มข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมต่อเดือน ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน และจุดหมายปลายทางในการเดินทาง มาเป็นข้อมูลในการนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุง พัฒนาค่าและบริการของบริษัทฯ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการรวมถึงลูกค้าได้

3. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เกิดขึ้นในปัจจุบันว่ามีผลกระทบต่อ การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PEST Analysis)ทฤษฎี PEST Analysis ของ Thomas L. Wheelen and J. David Hunger (2002:11) เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร เป็นปัจจัยภายนอกในระดับกว้างและมีผลกระทบโดยอ้อมต่อการปฏิบัติการขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือเอกชน ประกอบด้วย

1.ปัจจัยด้านการเมือง เป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของรัฐและนโยบายของรัฐ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องของการแทรกแซงของนโยบายรัฐที่มีผลต่อธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขาย การเก็บภาษี การควบคุมการค้า การควบคุมราคา กฎหมายแรงงาน รวมไปถึงเสถียรภาพความมั่นคงทางการเมือง ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเสมอและเลี่ยงไม่ได้ นอกเหนือจากนี้แล้วกฎหมายและกฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศก็สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทหรือองค์กรได้อีกด้วย

2.ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานะเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทหรือองค์กร ก่อให้เกิดให้เกิดผลกระทบที่มีต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง ปัจจัยด้านนี้มีการเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาต้องมีความพร้อมในการเตรียมรับมือจากผลกระทบของปัจจัยในด้านนี้อยู่เสมอ เพราะเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถเลี่ยงได้ เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราเงินฝืด การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน อัตราการว่างงาน ความผันผวนของ GDP ในประเทศ เป็นต้น

3.ปัจจัยด้านสังคม เป็นปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม และประชากร ซึ่งปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวกำหนดค่านิยม ความเชื่อและการใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค จึงต้องพิจารณาถึงค่านิยมในวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมายและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม เพราะไม่ใช่แค่เป็นปัจจัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับกลุ่มสังคมอีกด้วย รวมทั้งยังต้องศึกษาและทำความเข้าใจวัฒนธรรมและสังคม โดยเฉพาะวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมาย เช่น โครงสร้างทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมและประเพณีตลอดจนพฤติกรรมมารการอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4.ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยทางเทคโนโลยีที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบหรือเสียเปรียบทางการแข่งขัน และนำมาใช้เพื่อสร้างกระบวนการและผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และแรงกระตุ้นทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความเป็นโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนี้ทั้งสร้างโอกาสและอุปสรรคต่อองค์กรหรือธุรกิจ

ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งและการเดินทาง

การขนส่งมีความสำคัญอย่างมากต่อเมืองไทยในการอำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายและแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยเคลื่อนย้ายคนและสินค้าระหว่างแหล่งที่ตั้งต่างๆ โดยมีระบบขนส่งเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมและมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาและขยายตัวของพื้นที่เมืองออกไปหรืออาจกล่าวได้ว่าเมืองและการขนส่งมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ได้

พฤติกรรมการเดินทาง หมายถึง แบบจำลองพฤติกรรมของประชากร ในพื้นที่ที่เป็นการศึกษา กิจกรรมของในแต่ละพื้นที่ว่าประชากรมีการใช้พื้นที่ ความต้องการในการเข้าถึงของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่อย่างไร ซึ่งจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนตัวของประชากรในแต่ละวันในเรื่องของการเคลื่อนย้ายจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทางในการเดินทาง ยกตัวอย่าง เช่น การออกเดินทางไปกลับจากที่พักอาศัยไปยังที่ทำงาน ว่ามีทิศทาง ระยะเวลา รูปแบบ ระยะทาง ความถี่ และพาหนะที่ใช้ในการเดินทางอย่างไร รวมถึงปริมาณจำนวนของผู้เดินทางว่าเป็นแบบใด และการเกิดการเดินทางเป็นขั้นตอนหนึ่งของขบวนการวางแผนการขนส่งที่ส่งผลต่อการคาดการณ์จำนวนการเดินทาง ตลอดไปจนถึงการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของการเดินทางต่อสิ่งแวดล้อมโดยรอบ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมล สกระเศรณี(2557) ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแท็กซี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแท็กซี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร มีเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของ แกร็บ-แท็กซี่ กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้บริการเพราะมีความสะดวกรวดเร็วในการเรียกแท็กซี่ ได้รับแหล่งข้อมูลข่าวสารจากสังคมออนไลน์/เว็บไซต์ เลือกใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะใช้บริการในช่วงเวลา 16.01-22.00 น. บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุดคือตนเอง จะเรียกใช้บริการที่ศูนย์การค้า/สถานที่ท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการใช้บริการ1-7ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมากกว่า 100-200 บาทต่อครั้ง และมีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการอยู่ที่ 5-10 นาที ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน สาเหตุสำคัญที่ใช้บริการ เวลาที่เลือกใช้บริการและค่าใช้จ่ายในการบริการต่อครั้ง ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจบริการแท็กซี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงการตัดสินใจใช้บริการเดินทางด้วยแท็กซี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพราะความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะได้

กิตติคุณ จงมานัสเจริญ(2560) ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรม การประเมินคุณภาพ และการยอมรับในการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ(แท็กซี่)ผ่านสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีการเลือกใช้มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ช่วงอายุจะอยู่ระหว่าง 21-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมียาได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการในช่วงจันทร์-ศุกร์ จะใช้บริการเวลา 20.00-24.00 น. แอปพลิเคชันที่เลือกใช้มากที่สุดคือ Grab Taxi รองลงมาคือ Uber และ All thai Taxi ปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันกับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะผ่านสมาร์ตโฟน ด้านการทำงานของแอปพลิเคชัน ด้านความน่าเชื่อถือ

ของแอปพลิเคชัน ด้านการบำรุงรักษา ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดและด้านการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการใช้งานกับระบบอื่นร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ ผ่านสมาร์ตโฟน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งานในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบในอนาคตจากด้านการประเมินคุณภาพ แอปพลิเคชันควรจะมีการทำงานที่ไม่ซับซ้อน มีความปลอดภัยในการส่งข้อมูล แอปพลิเคชันเข้าใจง่าย สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ เมื่อพบปัญหาสามารถติดต่อสอบถามได้ มีการพัฒนาเวอร์ชันอย่างสม่ำเสมอและสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระบบ ด้านการยอมรับการใช้งาน ควรจะมีระบบการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น สามารถดูข้อมูลต่างๆระหว่างที่ใช้ในการเดินทางได้ เมื่อใช้งานควรจะได้รับประโยชน์และความปลอดภัย

จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงพฤติกรรม การประเมินคุณภาพและการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ โดยพบว่าเพศหญิงมีการเลือกใช้มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ช่วงอายุจะอยู่ระหว่าง 21-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการในช่วงจันทร์-ศุกร์ จะใช้บริการเวลา 20.00-24.00 น. ทางผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลในส่วนนี้มาเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เพื่อประยุกต์ใช้ในการออกแบบสอบถามในเรื่องการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ

บุญรักษ์ กุณาศล (2543) ได้ศึกษานงานวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุและแรงจูงใจในการให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้รถตู้และโดยสารสาธารณะให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด ถัดมาเป็นเรื่องของความสบายในการเดินทาง ความแน่นอนในการให้บริการ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ ลักษณะของให้บริการ และค่าโดยสาร นอกจากนี้ยังพบว่า รถตู้โดยสารสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ใช้บริการรถตู้มีความพึงพอใจสูงกับปัจจัยที่ผู้ใช้รถตู้โดยสารให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่ในทางกลับกัน ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะกลับมีความพึงพอใจน้อยกับปัจจัยที่ผู้ใช้บริการรถตู้ให้ความสำคัญมาก ในส่วนของการให้บริการพบว่าผู้ใช้บริการรถตู้และรถแท็กซี่ส่วนบุคคลให้ความสำคัญกับรายได้มากที่สุด รองลงมา คือ ความปลอดภัยจากการให้บริการ ความสะดวกสบายในการเข้ามาให้บริการและค่าใช้จ่าย การยอมรับจากบุคคลต่างๆ นอกจากนี้ยังพบว่า รถตู้โดยสารสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้ปานกลาง คือ ผู้ให้บริการรถตู้มีความพึงพอใจปานกลางกับปัจจัยที่ผู้ใช้บริการรถตู้ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่กลับมีความพึงพอใจน้อยกับปัจจัยที่ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ให้ความสำคัญมาก

จากผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยสามารถมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาในด้าน ระยะเวลาในการเดินทาง ความสบายในการเดินทาง ความแน่นอนในการให้บริการ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ค่าโดยสาร และลักษณะของผู้ให้บริการ ทั้งนี้เอาไปวิเคราะห์ข้อปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันว่าส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครต่อไป

เกียรติศักดิ์ ทองรอด (2554) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อการให้บริการบริการของรถไฟฟ้า BTS ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จากการสำรวจประชากรเป็นผู้หญิงที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 ปี - 40 ปี มีความคิดเห็นในการความพึงพอใจในการได้รับการบริการของรถไฟฟ้า BTS ด้านระบบใบเก็บค่าบริการทุกประเภท มีเพียงประเด็นอัตราค่าบริการ และเส้นทางในการให้บริการที่ยังทำได้ไม่ครอบคลุม ส่วนในด้านของบุคลากรที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่ให้บริการในทุกๆจุดของรถไฟฟ้า BTS พุดจาสุภาพดี และพบว่าความสุภาพของพนักงานเหล่านั้นมีผลต่อปริมาณของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

จากผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการรวบรวมผลการวิจัยในประเภทยานพาหนะสาธารณะ รถไฟฟ้า ว่ามีระดับความเห็นอย่างไรในการใช้บริการและสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานวิจัยนี้ได้

วรารุณี วัจนะรัตน์ (2543) ได้ศึกษารูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารทางเรือขนส่งมวลชนสาธารณะกรณีศึกษาแสนแสบ จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารเรือส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงานกลับบ้าน และไปสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเดินทางทั้งไปและกลับ ต้นทางและปลายทางส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่เขตวัฒนา บางกะปิ ปทุมวัน ราชเทวีและเขตพระนคร การเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างทางบกและทางน้ำ ปรากฏว่าผู้โดยสารเรือส่วนใหญ่ใช้การเดินทางเท้าและรถโดยประจำเส้นทาง การเดินทางที่ใช้เรือร่วมในเที่ยวของการเดินทางจะมีค่าใช้จ่ายทั้งหมดอยู่ที่ประมาณ ช่วง 16-26 บาท แต่ถ้าเลือกการเดินทางในรูปแบบอื่นจะเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางอยู่ที่ประมาณ ช่วง 6-20 บาท เหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกเดินทางโดยเรือขนส่งมวลชนคือจะถึงที่หมายได้เร็วกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งมีระยะเวลาประมาณ 28-58 นาที เหตุผลหลักของการโดยสารเรือขนส่งมวลชนก็คือการทำให้ถึงจุดหมายปลายทางเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น เหตุผลรองลงมา คือท่าเรืออยู่ใกล้กับจุดปลายทางหรือท่าเรืออยู่ใกล้กับจุดต้นทาง และสามารถเชื่อมต่อยานพาหนะอื่นทางบกได้อย่างสะดวก ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงบริการส่วนใหญ่เห็นว่า เรือเข้ามาเทียบท่าและออกจากท่าด้วยความรวดเร็วและการบริการที่ได้รับรวมถึงถึงความสุภาพของพนักงาน ความแข็งแรงของตัวเรือ และเรือแล่นเร็วจนเกินไป

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการศึกษาเรื่องการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการให้บริการ ดังนั้น การวิจัยฉบับนี้จึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้โดยสารการใช้บริการรถตู้ร่วมโดยสารร่วมบริการ ขสมก. ซึ่งรถตู้ร่วมโดยสารก็เป็นหนึ่งในตัวเลือกของยานพาหนะสาธารณะการในเดินทาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่พักอาศัย ประกอบอาชีพ หรือกำลังศึกษาอยู่ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยประชากรทั้งหมดเป็นผู้ที่เคยใช้บริการเดินทางสาธารณะในกรุงเทพมหานครจึงใช้

วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่ทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตาราง พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษา อยู่ที่ 399 ตัวอย่าง แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 ตัวอย่าง และสุ่มแบบสะดวก

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้รวมต่อเดือน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ เท่านั้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลโดยทั่วไปของการใช้บริการเดินทางสาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเรื่องประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน และ จุดหมายปลายทางในการเดินทาง เดือน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ เท่านั้น

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีจำนวนคำถาม 18 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแต่ 1 คำตอบเท่านั้นที่โดยเป็นการให้ระดับความสำคัญทั้งหมด 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เกณฑ์การให้คะแนนระดับสำคัญ คือ มีระดับสำคัญมากที่สุด = 5, มีระดับสำคัญมาก = 4, มีระดับสำคัญปานกลาง = 3, มีระดับสำคัญน้อย = 2, และมีระดับสำคัญน้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 4 การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนคำถาม 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแต่ 1 คำตอบเท่านั้นที่โดยเป็นการให้ระดับความสำคัญทั้งหมด 5 ระดับ (เหมือนกับส่วนที่ 3)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับความเห็นของระบบขนส่งมวลชนสาธารณะในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 ข้อ

โดยแบ่งความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าในส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ใช้บริการไม่เห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆ/ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆในระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆในระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆในระดับมากและค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมต่อเดือน ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน จุดหมายปลายทางในการเดินทาง และใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล T-Test ทดสอบ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน และจุดหมายปลายทางในการเดินทาง หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และเพื่อศึกษาและวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 430 ตัวอย่าง พบว่ามีเพศหญิงเท่ากับเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ที่ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.10 ของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 89.50 ของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่มิ่ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 46.30 โดยส่วนใหญ่แล้วประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีช่วงรายได้อยู่ที่ ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 43.30

ข้อมูลโดยทั่วไปของการตัดสินใจใช้บริการสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครร้อยละ 50.20 ใช้ยานพาหนะสาธารณะในการเดินทางคือ รถโดยสารประจำทาง ถัดมาจะเป็นรถไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 24.40 กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีจุดหมายปลายทาง คือสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.80

จากการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครมีความเห็นระดับในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.02 ปัจจัยด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 และปัจจัยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 ซึ่งราย

ด้านในแต่ละด้านนั้นมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกด้านและจัดเรียงค่าเฉลี่ยในลำดับถัดมาดังที่กล่าวไปข้างต้นตามลำดับ และผลจากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครต่างกัน แต่อายุ สถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประเภทของยานพาหนะสาธารณะที่ใช้ในการเดินทางต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 จุดหมายปลายทางในการเดินทางต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการเมืองน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านสังคมน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าเพศปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครและสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติคุณ จงมานัสเจริญ(2560) พฤติกรรม การประเมินคุณภาพ และการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ

สมมติฐานที่ 1.2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ

สมมติฐานที่ 1.3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของกิตติคุณ จงมานัสเจริญ(2560) พฤติกรรม การประเมินคุณภาพ และการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ ที่กล่าวว่าช่วงอายุจะอยู่ที่ 21-40 ปีผลต่อการตัดสินใจแอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างมากกว่าช่วงอายุอื่น และงานวิจัยของเกียรติศักดิ์ ทองรอด (2554) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปีมีความพึงพอใจในการใช้บริการการบริการของรถไฟฟ้า BTS

สมมติฐานที่ 1.4. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของกิตติคุณ จงมานัสเจริญ (2560) พฤติกรรม การประเมินคุณภาพ และการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการจะมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีผลต่อการตัดสินใจแอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างมากกว่าช่วงระดับการศึกษาอื่น

สมมติฐานที่ 1.5. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของกิตติคุณ จงมานัสเจริญ(2560) พฤติกรรม การประเมินคุณภาพ และการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการจะประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีการใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างมากกว่าอาชีพอื่น

สมมติฐานที่ 1.6. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านรายได้รวมที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าอาชีพที่รายได้ที่ต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของกิตติคุณ จงมานัสเจริญ(2560) พฤติกรรม การประเมินคุณภาพ และการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างสาธารณะ ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการจะมีรายได้ช่วง 10,000-30,000 บาท จะมีการใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถรับจ้างมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อื่น

สมมติฐานที่ 2 ประเภทของยานพาหนะสาธารณะที่ใช้ในการเดินทางต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิภา วัฒนารัตน์(2543) ได้ศึกษารูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารขนส่งมวลชนสาธารณะกรณีศึกษาคลองแสนแสบ ที่กล่าวไว้ว่าผู้โดยสารเรือส่วนใหญ่ใช้บริการเรือโดยสารเพราะสามารถไปถึงจุดหมายปลายทางได้เร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น และงานวิจัยของบุญรักษ์ กุณาผล ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและแรงจูงใจในการให้บริการรถตู้โดยสารในกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่าผู้ใช้บริการรถ

ผู้ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทาง แสดงว่าประเภทของยานพาหนะที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางในรูปแบบที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครต่างกันไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีแนวความคิดของ Bruton (1975) ที่ได้กล่าวว่าค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทาง และแนวความคิดของ Meyer (1996) ที่กล่าวว่ามีเพียง 2 องค์ประกอบหลักได้แก่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและมูลค่าของเวลาที่เสียไป เป็นองค์ประกอบของการตัดสินใจเดินทาง

สมมติฐานที่ 4 จุดหมายปลายทางในการเดินทางต่างกันน่าจะทำให้การตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าการมีจุดหมายปลายทางที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะที่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรารุณี วัจนะรัตน์(2543) ได้ศึกษารูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารขนส่งมวลชนสาธารณะกรณีศึกษาคลองแสนแสบ ที่กล่าวไว้ว่าจุดหมายปลายทางในการเดินทางคือ เพื่อไปทำงาน กลับที่พักอาศัยและไปสถานศึกษา

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการเมืองน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยด้านการเมืองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยด้านการเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการเดินทางของสุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์ (2553) และ Bruton ที่กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมครัวเรือนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านสังคมน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยด้านสังคมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทฤษฎีการขนส่งสาธารณะในต่างประเทศ พบว่าระบบขนส่งสาธารณะในประเทศอินเดีย กรณีเมืองมุมไบ มีการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะมากถึงร้อยละ 45 ระบบขนส่งสาธารณะของประเทศฟิลิปปินส์ กรณีเมืองมะนิลา ผู้คนโดยส่วนใหญ่มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางขนาดเล็กถึงร้อยละ 39 รถโดยสารขนาดใหญ่ร้อยละ 29 และระบบขนส่งสาธารณะในประเทศสิงคโปร์ กรณีเมืองสิงคโปร์มีระบบการเดินทางด้วยการขนส่งสาธารณะมากถึงร้อยละ 57 จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้เลยว่าปัจจัยด้านสังคมที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์

โดยตรงกับการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของกมล สการเศรณี(2557) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการเดินทางใช้บริการแท็กซี่ผ่านโอมบายแอปพลิเคชันในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันในการเดินทางเพื่อความสะดวกรวดเร็วและเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทาง

โดยสรุปแล้วจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าเพศของประชากรในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน จุดหมายปลายทางในการเดินทางที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะที่ต่างกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันในทุกด้านส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะ โดยปัจจัยด้านเทคโนโลยีจะมีปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด กล่าวคือการเข้ามามีบทบาทของแอปพลิเคชัน เรื่องของการพัฒนาความปลอดภัย เรื่องของช่องทางการชำระค่าบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะซึ่งในเรื่องที่กล่าวมาข้างต้นก็สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยจะตั้งใจทำการค้นคว้างานวิจัยในเรื่องนี้ดังที่เคยกล่าวในที่มาและความสำคัญของปัญหา และผลการทดสอบสมมติฐานในเรื่องของความปลอดภัยเองนั้นก็สอดคล้องกับผลการสำรวจของเอยูโพล การที่ประชากรในกรุงเทพมหานครหันมาใช้แอปพลิเคชันในการเดินทางมากยิ่งขึ้นและปัจจัยในข้อนี้ก็มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเดินทางอาจจะมาจากการต้องการความสะดวกสบาย การเข้าถึงการใช้บริการได้มากขึ้น ซึ่งอาจจะเอาจุดตรงนี้มาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับใช้ให้เข้ากับองค์กรได้ต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดินทางสาธารณะของประชากรในกรุงเทพมหานคร ทั้งปัจจัยด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ รวมไปถึงประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อเดือน และจุดหมายปลายทางในการเดินทาง ซึ่งบุคคลที่สนใจและผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้การพัฒนาองค์และปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดได้

จากผลการศึกษาแบบสอบถาม ประชากรในกรุงเทพมหานครโดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเดินทางสาธารณะในเรื่องของการปรับโครงสร้างอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้า ความสะดวกรวดเร็วที่มาจากคิวรถโดยสารประจำทาง ความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทาง และการมีตารางที่ชัดเจนรวมถึงการบริการของพนักงานรถโดยสารประจำทาง การเข้าถึงการใช้บริการก็เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

งานวิจัยเล่มนี้ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมในช่วงเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2563 ซึ่งมีระยะเวลาค่อนข้างสั้นและเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์เท่านั้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามไม่กระจายตัวเท่าที่ควร

เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การของศึกษาค้นคว้าและการนำไปประยุกต์ใช้ ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ควบคู่ไปการแจกแบบสอบถามและเพิ่มช่อง

ทางการแจกแบบสอบถามเพื่อให้มีการกระจายตัว และควรตั้งคำถามที่เจาะจงและตรงประเด็นเพื่อให้สามารถทราบถึงสาเหตุของปัญหาและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Best living taste .(3 ตุลาคม 2017) .สถิติการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของคนกรุงเทพฯ.สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 จาก <https://www.bltbangkok.com/poll/4055/>
- Marketingoops!. (27 มีนาคม 2560).เสียงสะท้อนของประชาชน กรณีรถแท็กซี่และรถอูเบอร์ แท็กซี่ (UBER TAXI) . สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 จาก <https://www.marketingoops.com/reports/research/nida-research-uber-taxi/>
- กนก วงษ์ตระหง่าน.(2525).การเกิดและการขยายตัวของเมืองกรุงเทพมหานคร การศึกษาการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา.(2563).การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.พิมพ์ครั้งที่32.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา
- วัชรารภรณ์ สุริยาภิววัฒน์.(2561).วิจัยธุรกิจยุคใหม่.พิมพ์ครั้งที่11.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกียรติศักดิ์ ทองรอด .(2544).ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าBTSต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าBTS. วิทยานิพนธ์(รป.ม.).ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.ถ่ายเอกสาร.
- บุญรักษ์ กุณาศล.(2543).การศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.วิทยานิพนธ์(วศ.ม.).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.ถ่ายเอกสาร
- สุวิภา รักษ์วงศ์ตระกูล.(2560).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสารTaxiผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระ.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- วราวุฒิ วัจนะรัตน์.(2543).รูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารทางเรือขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบ. วิทยานิพนธ์(ผ.ม.).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร