

**ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ
ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี**
**Satisfaction and requirements regarding the service model
bus business in Chonburi**

ธชาภินท์ คงหัวรอบ¹

Tachapin Konghuairob

Article History

Received: 2021-07-10

Revised: 2021-09-08

Accepted: 2021-09-17

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรที่แตกต่างกันกับความต้องการรูปแบบการให้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี และ (3) เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทาง ในจังหวัดชลบุรีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยผู้วิจัยทำการเลือกเฉพาะคือ ได้แก่ (1) บริษัท ชัมมิท แหลมฉับ โอโตชิท แมนูแฟคเจอริ่ง จำกัด (2) บริษัท ออโต้อินทีเรียร์ โปรดักส์ จำกัด สาขา 00001 (3) บริษัท ชัมมิท แหลมฉับ โอโต บอดีเวิร์ค จำกัด สาขา 00001 และ (4) บริษัท ชัมมิท แหลมฉับ โอโต บอดีเวิร์ค จำกัด เก็บกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Google docs ในการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยโพสต์แบบสอบถามไปที่ Facebook วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) F-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการกับความต้องการรูปแบบการให้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 2) ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 และ 3) ความต้องการรูปแบบการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าว

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการสื่อสารการตลาดและองค์กรมหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

12 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

คือ เมื่อความต้องการรูปแบบการให้บริการ โดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ($r = 0.743$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ รูปแบบการให้บริการ รถโดยสารไม่ประจำทาง

Abstract

The research objectives are; (1) to study different demographic characteristics and needs of the non-bus service model in Chon buri Province (2) to study different demographic characteristics and satisfaction of service users the non-bus in Chon buri Province (3) to study the satisfaction of service users there is a relationship with the needs of the non-bus business service model in Chonburi, 400 samples using purposive sampling methods. Data were analysed by using the SPSS program. The statistics used were frequency, percentage, mean, (One-way ANOVA) F-test and correlation Analysis

The results of the study show that different demographics such as companies belonging to the period of employment and non-bus buses in use with the needs of the non-bus service model in Chon buri province as a whole the difference was significantly at the statistical level of 0.05. Also, it is found that overall customer satisfaction It correlated with the needs of the non-bus service model in Chon buri province as a whole the relationship was positive at 0.01 level. The relationship was positive. Overall more This will increase the demand for non-bus service model in Chon buri province as well. With correlation found at high level ($r = 0.743$)

Keywords: Satisfaction, Service model, non-routed bus

บทนำ

นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การขนส่งไม่ว่า จะเป็นทางบก ทางน้ำ และทางอากาศล้วนแต่มีความสำคัญ อย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการจราจร ด้านการค้า ด้านการเคลื่อนย้ายคน สัตว์สิ่งของ ฯลฯ ซึ่งหากกล่าวถึงคำว่า การขนส่งแต่ละคน อาจจะนึกถึงความหมายต่างๆ กันไป การขนส่งเป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องไม่มากก็น้อย ซึ่งในด้านการดำเนินชีวิตของมนุษย์จะต้องมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอโดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางกลับภูมิลำเนา เดินทางเพื่อการประกอบอาชีพ การศึกษา การอุปโภคบริโภค การลงทุนทำธุรกิจการท่องเที่ยวพักผ่อน เป็นต้น ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทเพื่ออำนวยความสะดวกและมีความสำคัญต่อชีวิต

เป็นอย่างมาก การคมนาคมขนส่งทางบกเป็นช่องทางการขนส่งที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วค่าบริการมีราคาถูก ประกอบกับเส้นทางการเดินรถได้มีการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ทั้งนี้ในปัจจุบันการเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่เลือกการเดินทางโดยใช้การขนส่งโดยสารไม่ประจำทางมากขึ้น เนื่องด้วยบริการขนส่งมวลชนของรัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทางและเกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ ทำให้บริการขนส่งโดยสารไม่ประจำทางจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้เดินทาง อย่างไรก็ตามภาครัฐได้พยายามปรับปรุงออกกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บริหารจัดการขนส่งรถโดยสารไม่ประจำทาง ให้

มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและคุ้มครองสิทธิต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ (อริสา วิชาสวัช, 2558)

ในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีรถโดยสารไม่ประจำทางประมาณ 78,604 คัน มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.64 จะเห็นได้ว่า ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเป็นจำนวนมาก ซึ่งวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ในการไปท่องเที่ยว ตามสถานที่ต่างๆ เนื่องจากเป็นบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว และ ราคาค่าโดยสาร ไม่แพงจนเกินไป เมื่อเฉลี่ยค่าใช้จ่ายเป็นรายคน และผู้โดยสารสามารถ ร่วมทำกิจกรรมสนุกสนาน ไปด้วยกันบนรถได้ โดยไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินรายการท่องเที่ยว เพราะรถสามารถ เข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว หรือ แวะตามจุดต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ ต่างจากรถโดยสารประจำทาง ที่ต้องออกตามเวลา และ ต้องหยุดรถตามจุดหยุดรถที่กำหนดไว้เท่านั้น (กรมการขนส่งทางบก, 2563)

อย่างไรก็ตาม จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีรถโดยสารไม่ประจำทางเป็นจำนวนมากอีกหนึ่งจังหวัด เนื่องจากเป็นจังหวัดที่ติดกับทะเลนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายแห่ง อาทิ อุตสาหกรรมอมตะนครซิตี้ สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ แหลมฉบัง เป็นต้น จากสภาพความเป็นเมืองอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี จึงเป็นปัญหาอย่างยิ่ง เมื่อมีแรงงานจำนวนมากมาอยู่รวมกันมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ทุกระดับที่อยู่ร่วมกันเกิดความแออัด ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี จึงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยแต่ละบริษัททำการเหมารถโดยสารไม่ประจำทางให้กับพนักงานบริษัทของตนใช้บริการ เพื่อแก้ปัญหาการติดและการไปทำงานได้ตรงต่อเวลา อีกทั้งประหยัดค่าเดินทางอีกด้วย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทขนส่งได้มีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารไม่ประจำทางให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น เพื่อสามารถให้บริการที่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารและสร้างความพึงพอใจ ความสะดวกสบายให้มากยิ่งขึ้น และเพื่อต้องการลดปัญหาเรื่องรถโดยสารไม่ประจำทางขาดระยะในบางช่วงของเส้นทางในเวลาเร่งด่วน ทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น ซึ่งมีผู้โดยสารเป็นจำนวนมากเดินทางไปและกลับ (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี, 2563)

จากงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษา

เพราะในประเทศไทยส่วนใหญ่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ รถโดยสารรถโดยสารประจำทาง มีงานวิจัยเกี่ยวกับทางด้านการให้บริการรถโดยสารรถโดยสารไม่ประจำทางจำนวนน้อย ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จะใช้ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวแปรในการวิจัยถึงความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้ผลจากการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง เพื่อพัฒนาและขยายธุรกิจประเภทรถโดยสารไม่ประจำทางในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางกับความต้องการรูปแบบการให้บริการผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง

สมมติฐานการวิจัย

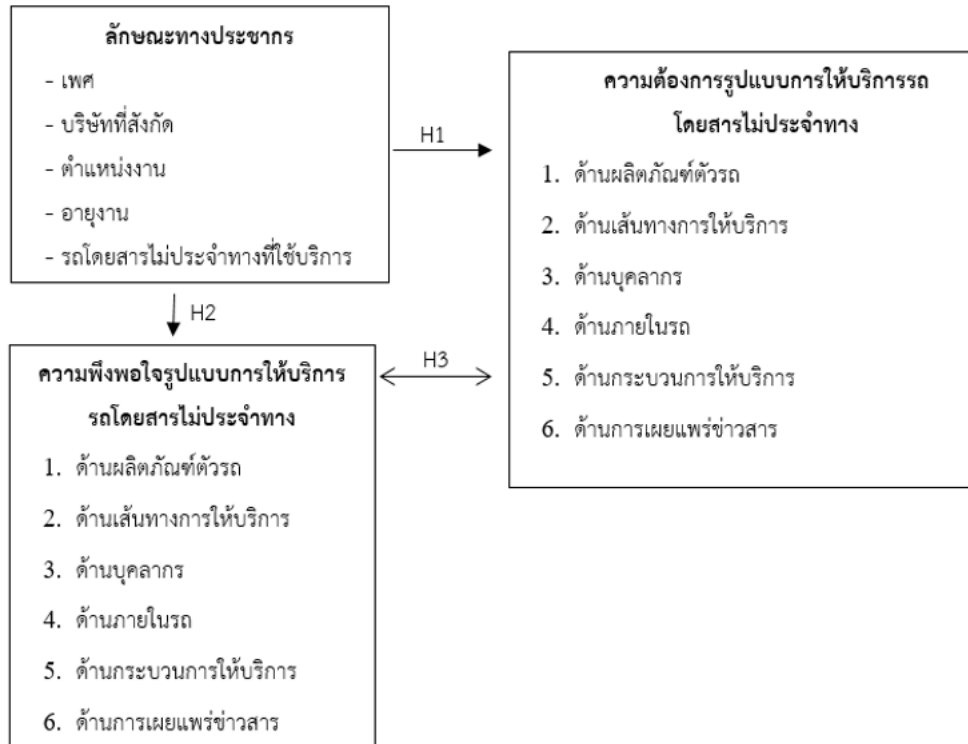
1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากร มีความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากร มีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง แตกต่างกัน
3. ความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ต้องการจะศึกษาโดยมีกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังภาพที่ 1

ตารางที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ บริษัทที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถ (2) ด้านเส้นทางการให้บริการ (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านภายในรถ (5) ด้านกระบวนการให้บริการ และ (6) ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร

3. ความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถ (2) ด้านเส้นทางการให้บริการ (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านภายในรถ (5) ด้านกระบวนการให้บริการ และ (6) ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัย คือ ได้แก่ (1) บริษัท ชัมมิท แหลมฉบั๊ โอโตซีท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (2) บริษัท ออโต้อินทีเรียร์ โปรดักส์ จำกัด สาขา 00001 (3) บริษัท ชัมมิท แหลมฉบั๊ โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด สาขา 00001 และ (4) บริษัท ชัมมิท แหลมฉบั๊ โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง 3 บริษัท ได้แก่ (1) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มงคล 1881 (2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มงคล 1991 และ (3) บริษัทชงชัยไทยพิทักษ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ได้แก่ (1) บริษัท ชัมมิท แหลมฉบั๊ โอโตซีท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (2) บริษัท ออโต้อินทีเรียร์ โปรดักส์ จำกัด สาขา 00001 (3) บริษัท ชัมมิท แหลมฉบั๊ โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด สาขา 00001 และ (4) บริษัท ชัมมิท แหลมฉบั๊ โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ได้แก่ (1) บริษัท ชัมมิท แพลมบง โอโตซีท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด (2) บริษัท ออโต้ อินทีเรียร์ โปรดักส์ จำกัด สาขา 00001 (3) บริษัท ชัมมิท แพลมบง โอโต บอดี เวอร์ค จำกัด สาขา 00001 และ (4) บริษัท ชัมมิท แพลมบง โอโต บอดี เวอร์ค จำกัด ซึ่งไม่ทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนดังนั้น จึงได้ใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (1953) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยจะสุ่ม

Z = ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

โดย Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ .05)

Z มีค่าเท่ากับ 2.58 ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (ระดับ .01)

P ต้องกำหนดไม่ต่ำกว่า 50% ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงจะอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดให้ P (สัดส่วนของประชากร) เท่ากับ 50% หรือ 0.50 ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5%

แทนค่าตามสูตรได้ผลการคำนวณ $n = 384.16$ ในที่นี้ผู้ศึกษาจะทำการเก็บตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยผู้วิจัยทำการเลือกเฉพาะคือ ได้แก่ (1) บริษัท ชัมมิท แพลมบง โอโตซีท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด (2) บริษัท ออโต้ อินทีเรียร์ โปรดักส์ จำกัด สาขา 00001 (3) บริษัท ชัมมิท แพลมบง โอโต บอดี เวอร์ค จำกัด สาขา 00001 และ (4) บริษัท ชัมมิท แพลมบง โอโต บอดี เวอร์ค จำกัด เก็บกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Google docs ในการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยโพสต์แบบสอบถามไปที่ Facebook จำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อที่จะได้เก็บกลุ่มตัวอย่างให้ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้างของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ บริษัทที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้โดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นมาตราแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราแบบจัดลำดับ (Ordinal scale) รวมจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถ (2) ด้านเส้นทางการให้บริการ (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านภายในรถ (5) ด้านกระบวนการให้บริการ และ (6) ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale)

เกณฑ์การให้คะแนนเป็น 6 ระดับ จะมีคะแนนมากที่สุดที่เป็นไปได้ คือ 5 คะแนน ไม่พึงพอใจ คือ 0 เมื่อนำมาแบ่งเป็นช่วงคะแนน 5 ช่วง ตามขั้น (Class Interval) โดยหลักการหาค่าพิสัย ดังนี้ (สุพัตร์ พิบูลย์, 2552)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคขั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 0}{5} = 1 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงนำไปใช้ในการกำหนดช่วงของการแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สามารถกำหนดเกณฑ์ของการแปลความหมาย ตามผลการคำนวณ 1 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.01 – 2.00 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.01 – 3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.01 – 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.01 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถ (2) ด้านเส้นทางการให้บริการ (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านภายในรถ (5) ด้านกระบวนการให้บริการ และ (6) ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale)

เกณฑ์การให้คะแนนเป็น 6 ระดับ จะมีคะแนนมากที่สุดที่เป็นไปได้ คือ 5 คะแนน ไม่ต้องการ คือ 0 เมื่อนำมาแบ่งเป็นช่วงคะแนน 5 ช่วง ตามขั้น (Class Interval) โดยหลักการหาค่าพิสัย ดังนี้ (สุพัตร์ พิบูลย์, 2552, หน้า 54)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 0}{5} = 1\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงนำไปใช้ในการกำหนดช่วงของการแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สามารถกำหนดเกณฑ์ของการแปลความหมาย ตามผลการคำนวณ 1 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.01 – 2.00 หมายถึง มีความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.01 – 3.00 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.01 – 4.00 หมายถึง มีความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.01 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Google docs ในการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยโพสต์แบบสอบถามไปที่ Facebook จำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อที่จะได้เก็บกลุ่มตัวอย่างให้ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้

ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยแต่ละคำถามจะต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 (Rovinelli&Hambleton, 1997) ซึ่งจากการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านแล้วนั้น ข้อคำถามแต่ละข้อได้ค่า IOC = 1 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 40 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษาและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่น เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ด้วยการใส่เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ได้นำเสนอไว้ คือ ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978) ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจากเครื่องมือการวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.967$ ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ บริษัทที่สังกัด ตำแหน่งงาน อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอนุमान ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบลักษณะประชากรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางประชากรที่ต่างกัน จำแนกตาม บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova) F-test

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางประชากรที่ต่างกัน จำแนกตาม บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova) F-test

สมมติฐานที่ 3 หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กับความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 รองลงมาลงเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 สังกัดอยู่บริษัท ออโต้อินทีเรียร์ โปรดักส์ จำกัด สาขา 00001 มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีตำแหน่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิต มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 มีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางของทางหน่วยงานสังกัด มงคล 1881 มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจรูปแบบการให้

บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเส้นทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 และที่น้อยที่สุดคือ ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19

ความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 และที่น้อยที่สุดคือ ด้านเส้นทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรที่เกี่ยวกับความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 และเมื่อทดสอบรายด้านของความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีพบว่า อายุงานกับความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีด้านด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถ ด้านภายในรถ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการเผยแพร่ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 ส่วนอายุงานกับความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีด้านเส้นทางการให้บริการและด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 พบว่า ลักษณะประชากรที่ต่างกัน ได้แก่ บริษัท

ที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ($r = 0.743$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ รถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี” เมื่อพิจารณาผลการศึกษาวิจัยแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้อ้างอิงในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรกับความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ มีผลต่อความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในพื้นที่เครือข่ายพัฒนา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี ซึ่งเขตพื้นที่แห่งนี้เป็นเขตอุตสาหกรรม มีบริษัทเป็นจำนวนมาก ทำให้การจราจรติดขัด พนักงานประสบปัญหาการไปทำงานล่าช้า จึงเป็นเหตุให้บริษัทต่างๆ ได้จัดหารถโดยสารให้กับพนักงานบริษัทของตนในการเดินทางไปทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน อีกทั้งพนักงานที่ได้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางจะต้องมีอายุงาน ตั้งแต่ 1 ปี

ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิสา วิภาสวัช (2558) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร” ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และรถโดยสารประจำทาง มีผลต่อรูปแบบคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ จุลพงศ์ และ ปรีชา วรรัตน์ไชย (2560) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุงาน การศึกษา สถานภาพ บริษัทที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อรูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรกับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มริษา ไกรง (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า รายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และงานวิจัยของ สิทธา คำประสิทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง

จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการรูปแบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง เนื่องจากผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง มีความต้องการรูปแบบการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ตัวรถ เช่น ต้องการให้ทางบริษัทรถโดยสารไม่ประจำทาง ติด Logo ของบริษัทที่ตัวรถ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสังเกตและจดจำได้ง่าย (2) ด้านเส้นทางการให้บริการ เช่น ต้องการให้ทางบริษัทรถโดยสารไม่ประจำทาง ใช้ Application ในการแจ้งเตือนล่วงหน้า เมื่อรถใกล้มาถึงจุดรับ – ส่ง (3) ด้านบุคลากร เช่น ต้องการให้พนักงานขับรถ แจ้งชื่อและระบุตัวตนผ่านระบบ Application ให้ผู้ใช้บริการรับรู้ ก่อนจะให้บริการทุกครั้ง (4) ด้านภายในรถ เช่น ต้องการให้ทางบริษัทรถโดยสารไม่ประจำทาง ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรี WIFI บนรถ (5) ด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ต้องการให้ทางบริษัทรถโดยสารไม่ประจำทาง มีกระบวนการตรวจเช็คความพร้อมของพนักงานขับรถก่อนให้บริการ และ (6) ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น ต้องการให้ทางบริษัทรถโดยสารไม่ประจำทาง มีการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ใน Platform ต่างๆ เช่น Facebook, Line Ad เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวงษ์ เอียสกุล (2557) ศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย ” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร มีผลต่อรูปแบบการให้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรัชณี ดันเวทยานนท์ และ กุลเชษฐ์ มงคล (2558) ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการบริษัท

จะต้องรักษามาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการด้านกายภาพไว้และส่งเสริมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดตามแผนกลยุทธ์การตลาดที่วางไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ จุลพงศ์ และ ปรีชา วรรัตน์ไชย (2560) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านระยะเวลาการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะอาดสบายในการใช้บริการ มีผลต่อรูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ วรัมพร ศรีเนตร และ ภาชนา เขียวชาญ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรับบริการการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก ด้านราคา และด้านความสะอาดสบาย ด้านสภาพรถ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อรูปแบบการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการศึกษาในอนาคต

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการศึกษาเฉพาะขอบเขตซึ่งการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างกว้างขึ้นเก็บกลุ่มตัวอย่างจังหวัดอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยในครั้งนี้ และในอนาคตต่อไป
2. บริษัทที่ว่างจ้างหรือบริษัทของรถโดยสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทาง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาและปรับใช้กับธุรกิจของตนเองและเป็นเกณฑ์ในการวัดมาตรฐานประสิทธิภาพในการให้บริการได้

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2563). รายงานสถิติการขนส่งประจำปี 2563. สืบค้น 25/2/2564, จาก <https://www.dlt.go.th/>.
- มริษา ไกรจู.(2553). แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. สืบค้น25/2/2564, จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/472/1/marisa_krai.pdf.
- รัชณี ต้นเวทยานนท์ และ กุลเชษฐ์ มงคล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกรุ๊ป จำกัด. (ปริญญาโท). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรัมพร ศรีเนตร และ ภาชญา เขียวชาญ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรับบริการการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารประจำทางสายภาคตะวันออก. (ปริญญาโท). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุภรัตน์ จุลพงศ์ และ ปรีชา วรรัตน์ไชย์. (2560). รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-ปทุมธานี. (ปริญญาโท). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. (2563). แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2561-2565 ฉบับทบทวน พ.ศ. 2563. สืบค้น 25/2/2564, จาก <http://old.industry.go.th/chonburi/index.php/about/faqs>.
- สิทธิ คำประสิทธิ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. (ปริญญาโท). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวงษ์ เอียสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย. (ปริญญาโท). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุพักตร์ พิบูลย์. (2552). การวิจัยและพัฒนางานวิชาการ (R&D). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อลิสา วิภาสวัช. (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร. (ปริญญาโท). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : London.
- Nunnally, C. Jum. (1978). *Psychometric theory*. New York : McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1997). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion Referenced Test Item Validity. *Dutch Journal of Education Research*, 2, 49-60.