

คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์

สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Quality for Transportation Services Between Muvmi' S Electric Tricycles and Public Motorcycles in Bangkok

นพวรรณ สุขสุกณี และ ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์ธีรณ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Noppawan Suksakunee and Suprasith Jarupathirun

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding Author, Email: Suksakunee_nan@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-Test ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัย พบว่า การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการขนส่ง; รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI; รถจักรยานยนต์สาธารณะ

* วันที่รับบทความ : 22 เมษายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 29 เมษายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 30 เมษายน 2567

Received: April 22 2024; Revised: April 29 2024; Accepted: April 30 2024

Abstract

This research aims to (1) study the quality of transportation services for MUVMI's electric tricycles and public motorcycles in Bangkok. (2) Compare the quality of transportation services for MUVMI's electric tricycles and public motorcycles in Bangkok. The researcher used quantitative research, survey research, and online questionnaire that has an IOC value 1.00 as the tools for data collection from 400 people. Statistics used in this analysis are percentage, mean, standard deviation, and independent sample t-Test for comparing the quality of transportation services for MUVMI's electric tricycles and public motorcycles in Bangkok. The research results found that the transportation services for MUVMI's electric tricycles and public motorcycles in Bangkok have 5 aspects of service quality including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy which are different at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: Service Quality of Transportation; MUVMI's Electric Tricycles; Public Motorcycles

บทนำ

การคมนาคมขนส่ง ไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากในการดำเนินชีวิตจะต้องมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ซึ่งในปัจจุบันสังคมไทยมีการใช้บริการสัญจรโดยสาธารณะอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางด้านการเมือง การปกครอง การท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการจ้างงาน โดยจากการจัดอันดับความพร้อมของการเดินทางในเมือง ของเมืองใหญ่ 60 แห่งในโลก ปี 2022 พบว่า กรุงเทพมหานคร มีความพร้อมของการเดินทางในภาพรวมตามดัชนี Urban Mobility Readiness อยู่ในลำดับที่ 44 ขึ้นมาจากอันดับที่ 46 ในปี 2021 โดยได้คะแนนร้อยละ 40.5 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโลกที่อยู่ ที่ร้อยละ 53.7 และต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่อยู่ ที่ร้อยละ 51.9 สำหรับดัชนีย่อยลำดับความยั่งยืนของการขนส่งสาธารณะ (Sustainable Mobility) ซึ่งวัดจากความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อยู่ในอันดับที่ 47 และดัชนีย่อยลำดับระบบขนส่งสาธารณะที่ดีที่สุด (Public Transit) ซึ่งวัดจากประสิทธิภาพของการคมนาคม ความหนาแน่นของรถโดยสารสาธารณะ และอัตราการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของคนในเมือง อยู่ในอันดับที่ 39 โดยได้คะแนนร้อยละ 46.6 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโลกที่ร้อยละ 51.7 ตามดัชนีเผยว่า กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่มีการคมนาคมหลากหลาย ซึ่งการคมนาคมแต่ละรูปแบบเชื่อมโยงกันได้ดี แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายจราจรของประเทศไทยไม่ได้มีความเข้มงวดเพียงพอ ทำให้กรุงเทพมหานคร มีระดับความปลอดภัยบนท้องถนนต่ำ และเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนอยู่บ่อย (Pitchaya, 2023)

อุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นหนึ่งในประเด็นที่น่ากังวลของประเทศ ที่สร้างความสูญเสียทั้งในแง่ของชีวิตและเศรษฐกิจต่อประเทศอย่างมหาศาล ปัจจุบันภาพรวมของประชากรไทย 70 ล้านคน ในปี 2566 มียานพาหนะจดทะเบียนมากขึ้นจาก 20 ล้านคัน เป็น 45 ล้านคัน แนวโน้มการบาดเจ็บทางถนนดีขึ้น โดยเริ่มลดลงตั้งแต่ปี 2558 ซึ่งจากตัวเลขรายงานขององค์การอนามัยโลกฉบับปี 2023 พบว่า คนไทยเสียชีวิต 18,218 ราย หรือคิดเป็นอัตรา 25 รายต่อแสนประชากร ลดลงจากปี 2561 ที่มีอัตราเสียชีวิต 24,728 ราย หรือคิดเป็นอัตรา 35 รายต่อแสนประชากร สำหรับข้อมูลการปฏิบัติตามกฎหมาย ใน 2 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การสวมหมวกกันน็อก พบว่า ค่าเฉลี่ยในประเทศไทย ของคนขับอยู่ที่ร้อยละ 52 และคนซ้อนอยู่ที่ร้อยละ 21 ขณะที่ทั่วโลกคนขับอยู่ที่ร้อยละ 80 และคนซ้อนอยู่ที่ร้อยละ 70 (2) การคาดเข็มขัด ค่าเฉลี่ยในประเทศไทย ทั้งคนขับและคนโดยสาร อยู่ที่ร้อยละ 35.7 ขณะที่ทั่วโลกคนขับอยู่ที่ร้อยละ 80 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอัตราสวมหมวกกันน็อก และอัตราคาดเข็มขัดนิรภัยของคนไทยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโลกอย่างชัดเจน (เดลินิวส์, 2566)

กรุงเทพมหานครมีการขนส่งสาธารณะหลากหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีรูปแบบการเดินทางแตกต่างกันออกไป เช่น รถแท็กซี่ รถสามล้อสาธารณะ รถจักรยานยนต์สาธารณะ รถไฟฟ้า เรือ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม รถไฟฟ้า หรือ เรือ นั้นต้องเดินทางไปขึ้นที่สถานีของแต่ละประเภท ไม่สามารถมารับผู้โดยสารจากที่อยู่อาศัยได้ ต่างกับรถแท็กซี่ รถสามล้อสาธารณะ และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ที่สามารถรับผู้โดยสารได้ถึงที่ ทำให้ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก ซึ่งในบทความนี้ จะกล่าวถึงรถสาธารณะขนาดเล็ก ได้แก่ รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ

รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI คือ รถจักรยานยนต์สามล้อ สัญชาติไทย ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า 100% ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (NIA) ซึ่งให้บริการโดยบริษัท เออร์เบิน โมบิลิตี้ เทค จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการสร้างบริษัทขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการเดินทางขนส่งให้เชื่อมต่อกับชีวิตประจำวันมากขึ้น เพื่อให้คนกรุงมีคุณภาพชีวิตที่ดี และปลอดภัยในทุกๆวัน (The Story Thailand, 2566) โดยจะใช้แอปพลิเคชันในการเรียกรถโดยสาร และสามารถแชร์เส้นทางไปกับบุคคลอื่นที่เดินทางไปในเส้นทางเดียวกันได้ ทำให้ค่าโดยสารมีราคาถูก

รถจักรยานยนต์สาธารณะ คือ การให้บริการขนส่งผู้โดยสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ซึ่งคนทั่วไปมักเรียกว่า มอเตอร์ไซด์รับจ้าง โดยผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะทุกราย จะต้องมีส่วนสำหรับนำรถมาจอดคอยรับผู้โดยสาร ซึ่งโดยทั่วไป เรียกว่า “วินมอเตอร์ไซด์” ซึ่งอาจจะเป็นที่สาธารณะ หรือที่ส่วนบุคคลก็ได้ สำหรับการจอดรถจักรยานยนต์สาธารณะเพื่อรับผู้โดยสารนั้น จะต้องจอดกันอย่างมีระเบียบ กล่าวคือ ใครมาถึงก่อนก็ได้จอดอยู่ในลำดับต้นๆ ใครมาทีหลังก็ได้จอดต่อๆ กันไป โดยจะให้บริการตาม ลำดับก่อนหลัง ซึ่งในแต่ละวิน จะมีผู้ดูแลหรือผู้เก็บค่าธรรมเนียมนั้น เรียกว่า "เจ้าของวิน" หรือ "ผู้คุมวิน" (เมธี ทองคำ, 2555)

ดังนั้น รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ จึงจัดเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีความรวดเร็วและคล่องตัวดีกว่ารถโดยสารประเภทอื่นๆ แต่นอกเหนือจากความเร็ว และความคล่องตัวแล้ว การใช้บริการขนส่งสาธารณะทั้ง 2 รูปแบบ ยังมาพร้อมความเสี่ยงและอันตรายรอบด้าน เช่น ผู้ขับขี่ประมาท ขับเร็ว หรือฝ่าไฟแดง ปาดซ้ายขวา จนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ปลอดภัย จากสถิติการร้องเรียนรถสาธารณะผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ปี 2566 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วย พ.ร.บ.รถยนต์ฯ (รถแท็กซี่, รถสี่ล้อเล็ก, รถสามล้อเครื่องสาธารณะ, รถ จักรยานยนต์สาธารณะ ฯลฯ) จำนวน 31,007 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 26,290 เรื่อง และ 5 ข้อหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุดตาม พ.ร.บ. รถยนต์ฯ ได้แก่ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร, การแสดงกิริยาจาไมสุภาพ, การขับรถโดยประมาท, การไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร และการพาผู้โดยสารไปเส้นทางที่อ้อมเกินควร (ฐานเศรษฐกิจ, 2567)

สาเหตุที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก ปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อตัวผู้วิจัยเอง ซึ่งสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีโอกาสได้ใช้บริการขนส่งสาธารณะทั้ง 2 รูปแบบดังกล่าว หลายต่อหลายครั้ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งมั่นที่จะศึกษา คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะทั้ง 2 รูปแบบ และผู้ให้บริการขนส่งอื่นๆ ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งของตนเองต่อไปให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางให้กับประชากรในเขตกรุงเทพมหานครหรือประชากรในพื้นที่อื่นๆ ผู้ซึ่งต้องใช้บริการรถสาธารณะทั้ง 2 รูปแบบดังกล่าว ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเดินทาง เพื่อที่จะสามารถหารูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมต่อตนเองได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนและสัดส่วนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจเป็น 400 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ใช้บริการรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI จำนวน 200 คน และผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ซึ่งคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบตามความเป็นจริง มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 5 ด้าน (Parasuraman, et al., 1988: 12-40) ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ (Empathy) โดยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราวัด (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

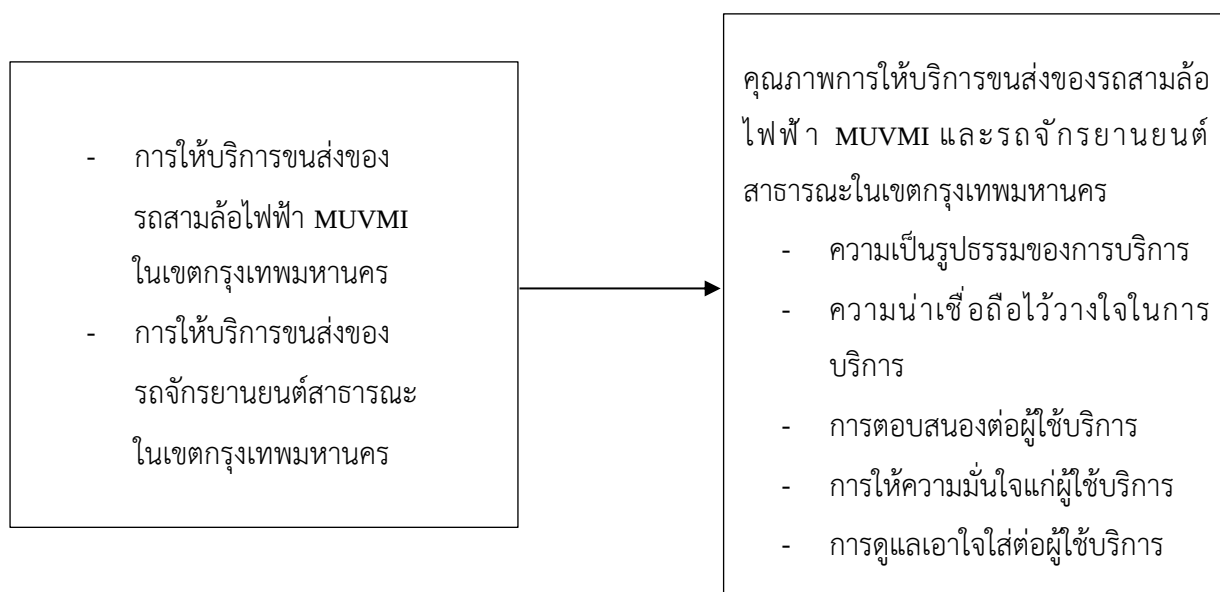
ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงก์หรือนิยามในแต่ละตัวแปรของเนื้อหา (Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งทุกข้อคำถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Item-total correlation) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น แต่ละข้อคำถามได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total Correlation) ได้ค่ามากกว่า 0.30 (Field, 2005) แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใดๆออก จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงและนำไปใช้วิเคราะห์สถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Independent Sample t-Test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาและรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน Parasuraman, et al., (1988: 12-40); ทิพวรรณ พุ่มมณี และคณะ., (2556) ดังกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 35,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ส่วนผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 แล มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 35,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

2. คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI (n = 200)			รถจักรยานยนต์สาธารณะ (n = 200)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปล	$\bar{x}$	S.D.	การแปล
			ผล			ผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.18	0.461	มาก	3.41	0.612	มาก
1. ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี และมีความสะอาด	4.15	0.843	มาก	3.41	0.744	มาก
2. มีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพร้อม เช่น อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย	4.04	0.823	มาก	2.95	1.263	ปานกลาง
ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย หมวกกัน น็อค ฯลฯ	4.17	0.749	มาก	3.07	1.238	ปานกลาง
3. มีพื้นที่ในการจัดวางสัมภาระเพียงพอ	4.18	0.726	มาก	3.51	0.757	มาก
4. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	4.29	0.818	มากที่สุด	3.72	0.834	มาก
	4.26	0.758	มากที่สุด	3.78	0.988	มาก

5. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็น รถบริการอย่างชัดเจน						
6. มีแอปพลิเคชันหรือจุดบริการเรียกรถ ที่ชัดเจน และสะดวก						
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	4.17	0.423	มาก	3.75	0.488	มาก
	4.22	0.751	มากที่สุด	4.27	0.805	มากที่สุด
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็น อย่างดี	4.11	0.660	มาก	3.65	0.814	มาก
2. พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ	4.24	0.665	มากที่สุด	3.96	0.782	มาก
3. พนักงานให้บริการรับ-ส่งโดยไม่มี ข้อผิดพลาด	4.30	0.777	มากที่สุด	3.77	0.843	มาก
4. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ตรง ตาม ที่ระบุไว้อย่างชัดเจน	3.99	0.773	มาก	3.11	1.065	ปานกลาง
5. อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมี ความสะอาด และมีมาตรฐาน	4.15	0.707	มาก	3.75	0.794	มาก
6. แอปพลิเคชันหรือจุดบริการเรียกรถมี ความน่าเชื่อถือ						
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.84	0.611	มาก	3.98	0.583	มาก
1. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการไม่ นานจนเกินไป	3.55	0.966	มาก	3.83	0.857	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามเวลา	3.84	0.853	มาก	4.08	0.789	มาก
3. พนักงานมีความเข้าใจ และตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้	3.99	0.726	มาก	3.91	0.791	มาก
4. พนักงานมีความกระตือรือร้น และมี ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.89	0.742	มาก	3.81	0.811	มาก
5. ขั้นตอนการรับบริการไม่ซับซ้อน สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย	3.92	0.841	มาก	4.29	0.779	มากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.04	0.448	มาก	3.69	0.528	มาก
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีมารยาทที่ดี	4.09	0.721	มาก	3.56	0.741	มาก
2. พนักงานมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี	4.17	0.583	มาก	4.00	0.716	มาก
3. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้ บริการได้อย่างถูกต้อง	4.03	0.657	มาก	3.87	0.692	มาก
4. พนักงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	4.17	0.678	มาก	3.76	0.652	มาก
5. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	3.74	0.887	มาก	3.27	1.073	ปานกลาง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.08	0.488	มาก	3.65	0.660	มาก
1. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ	3.96	0.682	มาก	3.61	0.742	มาก
2. พนักงานรับฟังถึงปัญหาข้อเสนอนแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.88	0.799	มาก	3.47	0.862	มาก
3. พนักงานดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละรายเท่าเทียมกัน	4.40	0.642	มากที่สุด	3.99	0.905	มาก
4. พนักงานคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	4.22	0.681	มากที่สุด	3.60	0.962	มาก
5. ท่านมักจะได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจจากพนักงาน	3.96	0.693	มาก	3.62	0.837	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปโดยรวมได้ว่า ผู้ใช้บริการรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับที่ 1 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.461 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ มีแอปพลิเคชันหรือจุดบริการเรียกรถที่ชัดเจน และสะดวก และข้อมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถบริการอย่างชัดเจน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.423 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี , พนักงานให้บริการรับ-ส่งโดยไม่มีข้อผิดพลาด และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ตรงตามที่ระบุไว้อย่างชัดเจน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.488 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อพนักงานดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละรายเท่าเทียมกัน และข้อพนักงานคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.448 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.611 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก

สำหรับผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับที่ 1 คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.583 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อขั้นตอนการรับบริการไม่ซับซ้อนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.488 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และข้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสะอาด และมีมาตรฐาน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.528 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.660 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.612 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพร้อม เช่น อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย หมวกกัน น็อค ฯลฯ และข้อมีพื้นที่ในการจัดวางสัมภาระเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	0.025*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นสรุปได้ว่า การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถ จักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลโดยจำแนกข้อมูลได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ มีความแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคาดหวัง และให้ความสำคัญกับการรับรู้ในการรับบริการ โดยผู้บริการจะมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการว่าตรงตามความต้องการของตนหรือไม่ สอดคล้องทฤษฎีของ Bitner & Hubbert (1994) ที่สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร และสอดคล้องกับทฤษฎีของ อาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ที่สรุปได้ว่า ผู้รับบริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงๆจากผู้ให้บริการ โดยหากผู้ให้บริการสามารถทำบริการของตน ได้ตรงตามที่ได้รับ บริการต้องการ หรือให้บริการได้มากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพ และส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ถือว่ามีคุณภาพมากกว่าการให้บริการขนส่งของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งได้แก่เรื่อง มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถบริการอย่างชัดเจน, มีพื้นที่ในการจัดวางสัมภาระเพียงพอ และ มีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพร้อม เช่น อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย หมวกกันน็อก ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ศิริเกษ และ มานะ ลักษมีอรุณทัย (2566 : 303-320) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถขนส่งสาธารณะระดับ Micro transit ของผู้เดินทางในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI” โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถสามล้อไฟฟ้า MuvMi เนื่องจากผู้เดินทางให้ความสำคัญในเรื่องการออกแบบรถโดยสาร และอุปกรณ์ต่างๆ บนรถ ให้มีความทันสมัย มีมาตรฐาน และมีความปลอดภัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติทิพย์ เสริมสิริมน (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้าบริษัท X จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม” โดยผลการศึกษาสมมติฐานงานวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านรูปธรรม มีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้าบริษัท X เนื่องจากบริษัทมีเบาะโดยสารที่สภาพพร้อมต่อ

การใช้งาน มีช่องเก็บสัมภาระด้านบนศีรษะเพียงพอและแข็งแรง และมีเอกสารการแนะนำเส้นทาง บอกรอบเวลาการเข้า-ออกรถ จากแต่ละสถานีอย่างชัดเจน

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ถือว่ามีคุณภาพมากกว่าการให้บริการขนส่งของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งได้แก่เรื่อง อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ตรงตามที่ระบุไว้อย่างชัดเจน พนักงานให้บริการรับ-ส่งโดยไม่มีข้อผิดพลาด และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสะอาด และมีมาตรฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ ศรีทับ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทางของผู้โดยสาร สถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทาง เนื่องจากการให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้โดยสาร และมีความสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติทิพย์ เสริมสิริมน (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้านักศึกษา X จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม” โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้านักศึกษา X เนื่องจากบริษัท มีเวลาการเข้า-ออกรถยนต์โดยสารที่แน่นอน และมีระบบการคิดค่าโดยสารเป็นไปตามมาตรฐานที่กระทรวงกำหนด

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การให้บริการขนส่งของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ถือว่ามีคุณภาพมากกว่าการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ซึ่งได้แก่เรื่อง ขั้นตอนการรับบริการไม่ซับซ้อน สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุฒิ สุขเกษม (2562) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะผ่านทางแอปพลิเคชัน ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่า การมีขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภา เอ็มสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล (2566: 1-13) ที่ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สำนักทะเบียนอำเภอ มีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ถือว่ามีคุณภาพมากกว่าการให้บริการขนส่งของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งได้แก่เรื่อง มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติมา ชูกุล (2559) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยผลการศึกษา พบว่า การมีช่องทางการประเมิน ร้องเรียนและเสนอแนะผ่านแอปพลิเคชันที่สะดวก ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้โดยสาร

1.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ถือว่ามีคุณภาพมากกว่าการให้บริการขนส่งของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งได้แก่เรื่อง พนักงานดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละรายเท่าเทียมกัน และพนักงานคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รติทิพย์ เสริมสิริมน (2560) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้านักศึกษา X จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม” โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้านักศึกษา X ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากบริษัท X ได้มีนโยบายในการให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเสมอภาค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี คงด้วง (2562) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) สถานีตลาดบางใหญ่” โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) สถานีตลาดบางใหญ่ มีความพึงพอใจและให้ความสำคัญกับการให้บริการของรถไฟฟ้าในเรื่องความปลอดภัยเป็นลำดับแรก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเลือกใช้บริการ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ต้องให้ความสำคัญองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สภาพภายนอกของรถโดยสารสาธารณะ ความสะอาดของจุดบริการ การแต่งกายของพนักงาน และการเตรียมความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น หมวกกันน็อค เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

1.2 ผู้ให้บริการรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI ควรขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะทั้ง 2 รูปแบบ ควรมีการอบรมพนักงานขับรถ ด้านความปลอดภัยอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งถัดไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับ การให้บริการขนส่งของรถสามล้อไฟฟ้า MUVMI และรถจักรยานยนต์สาธารณะ เช่น คุณภาพของพนักงานขับรถ และคุณภาพของระบบการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาให้กับผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะทั้ง 2 รูปแบบ ดังกล่าว

2.3 หากในอนาคต รถสามล้อไฟฟ้า MUVMI มีการขยายเขตพื้นที่การให้บริการ ไปยังปริมณฑลหรือ ภูมิภาคอื่นๆ ควรมีการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- จุฬามาศ ศิริเกษ และ มานะ ลักษมีอรุณทัย. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถขนส่งสาธารณะระดับ Microtransit ของผู้เดินทางในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา รถสามล้อไฟฟ้า MuvMi. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*. 5 (3), 303-320
- โชติมา ชุกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2567). “กรมขนส่ง” เปิดสถิติ 10 ข้อหาร้องเรียนรถสาธารณะ จ่อเพิกถอนใบขับขี่. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2567. แหล่งที่มา <https://www.thansettakij.com/news/general-news/586292>

- เดลินิวส์. (2566). รายงานล่าสุด WHO คนไทยตายอุบัติเหตุถนน 18,218 ราย. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2567. แหล่งที่มา <https://www.dailynews.co.th/news/3007242/>
- ทิพวรรณ พุ่มมณี และคณะ. (2556). *ธุรกิจบริการเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมธี ทองคำ. (2555). วินมอเตอร์ไซด์ เป็นมาอย่างไร. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2567. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/66670>
- รติทิพย์ เสริมสิริมน. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้าบริษัท X จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศราวุฒิ สุขเกษม. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะผ่านทางแอปพลิเคชันของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี คงด้วง. (2562). *ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) สถานีตลาดบางใหญ่*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรภา เอ็มสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล. (2566). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 7 (7), 1-13
- อาภาภรณ์ นิยมธรรม. (2559). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนชุมพร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อารีรัตน์ ศรีทับ. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทางของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bitner, M.J., & Hubbert, A.R. (1994). *Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality*. In R.T. Rust & R.L. Oliver (Eds.). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). Thousand Oakes CA: Sage.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1), 12-40.

- Pitchaya, (2023). ระบบขนส่งสาธารณะกรุงเทพติดอันดับ 39 ของโลก คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโลกและเอเชียแปซิฟิก. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2567. แหล่งที่มา: <https://brandinside.asia/bangkok-ranked-39-in-public-transit-index-2022/>
- The Story Thailand. (2566). ส่องความสำเร็จ “มูฟมี” รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า 100% สัญชาติไทย ‘ปัญหาจราจรในเมือง แก้ได้จากการใช้ขนส่งมวลชน’. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2567. แหล่งที่มา <https://www.thestorythailand.com/16/01/2023/87878/>