

ซึ่งคำตอบสำหรับคำถามทั้งสามนี้ จะนำไปสู่อนาคตที่สดใสของพี่น้องชาวไทย และนำไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยทางเศรษฐกิจ อันจะเป็นพื้นฐานที่เอื้อให้เกิดความเป็นประชาธิปไตยทางการเมืองที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม



สำหรับคำถามแรก สิ่งที่ร่างรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดไว้จะเป็นการยกเครื่องด้านการคลังครั้งสำคัญ ที่จะป็นกรอบใหม่ในการใช้จ่ายเงินของแผ่นดิน ซึ่งช่วยปิดช่องรั่วไหล ตลอดจนปิดช่องโหว่ด้านประชาณิมที่อาจสร้างความเสียหายให้กับเงินภาษีของประชาชน โดยกำหนดให้

- มีการจัดทำงบประมาณแบบสองขา โดยเฉพาะการจัดทำงบประมาณรายรับ เพิ่มเติมจากเดิมที่ทำเฉพาะงบประมาณรายจ่าย เพื่อช่วยสร้างให้เกิดวินัยในการใช้เงินของรัฐให้อยู่ในกรอบ ตามกำลังที่จะหามาได้
- กำหนดให้เงินกู้เป็นเงินแผ่นดิน ซึ่งจะทำให้การกู้ยืมมาลงทุนใช้จ่าย โดยเฉพาะในโครงการโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นช่องโหว่สำคัญในอดีต ต้องผ่านกระบวนการงบประมาณและกระบวนการตรวจสอบอย่างเหมาะสม
- กำหนดให้เมื่อมีการแปรญัตติ เพื่อลดหรือตัดทอนโครงการในร่างงบประมาณประจำปี เงินที่ลดได้จะไม่สามารณนำไปจัดสรรใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหล และไม่ให้นำไปสู่การใช้จ่ายที่ขาดประสิทธิภาพ
- กรณีที่มีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่า มีการใช้จ่ายเงินแผ่นดินอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินสามารถฟ้องต่อศาลปกครอง แผนกวินัยการคลัง และการงบประมาณ

ร่างรัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้มีการปฏิรูประบบภาษีของประเทศ เพื่อนำไปสู่การยกเลิกมาตรการลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งประเด็นนี้เป็นช่องโหว่สำคัญในการหารายได้ของรัฐในช่วงที่ผ่านมา นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า ในปัจจุบันคนไทยยังมีการยื่นแบบเสียภาษีที่ต่ำกว่าความเป็นจริง คือ มีจำนวนผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประมาณ 10 ล้านคน เท่านั้น จากประชากรทั้งสิ้น 66 ล้านคน อันเป็นข้อจำกัดอย่างยิ่งในการหารายได้ของรัฐ ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศ จึงได้บัญญัติไว้ว่าให้เป็นหน้าที่ของคนไทยที่จะต้องเสียภาษีตามกฎหมาย เพื่อผู้มีรายได้ทุกคนเข้าสู่ระบบภาษีอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่รัฐในการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยได้ตรงจุด และมีประสิทธิภาพ

อนึ่ง เพื่อเอื้อต่อการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการเก็บภาษีในระดับท้องถิ่น เพิ่มเติมจากการเก็บภาษีในระดับชาติ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นไม่ต้องพึ่งแต่ส่วนกลาง และสามารถกำหนดนโยบายของตนเองได้ดีมากขึ้น



โดยรัฐต้องดำเนินการให้ท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีมากพอสมควรเพื่อการใช้จ่ายของท้องถิ่น จากปัจจุบันที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้เพียงร้อยละ 10 ของรายจ่ายแต่ละปี ให้เพิ่มขึ้นต่อไป อาทิ เพิ่มส่วนแบ่งของภาษีมูลค่าเพิ่มที่รัฐจัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่น จากปัจจุบันที่แบ่งให้กับท้องถิ่นที่ร้อยละ 0.7 (จากที่เก็บได้ทั้งหมดร้อยละ 7.0 ของมูลค่าซื้อขาย) เพิ่มขึ้นเป็นอย่างน้อยร้อยละ 2.0-3.0 ตามลำดับ และเพิ่มช่องทางในการหารายได้อื่นๆ ให้กับท้องถิ่นด้วยภาษีอื่นๆ อาทิ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น

สำหรับคำถามข้อที่สอง การแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียมของโอกาส ปัญหาช่องว่างของรายได้ระหว่างคนจนและคนรวย ระหว่างเมืองและชนบท เป็นประเด็นปัญหาใหญ่ของประเทศ ที่มักถูกหยิบยกขึ้นมาสร้างความขัดแย้งทางการเมืองในช่วงที่ผ่านมา และเป็นประเด็นที่มีผู้หลายท่าน กล่าวไว้ว่า หากรัฐธรรมนูญฉบับใหม่และการปฏิรูปครั้งนี้ ไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้ ก็เชื่อว่าการปฏิรูปครั้งนี้ไม่สำเร็จ ด้วยเหตุนี้ ร่างรัฐธรรมนูญฉบับนี้จึงได้วางกรอบใหม่ในการปฏิรูปแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ โดย

- กำหนดให้มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางในภาครัฐ เพื่อรับผิดชอบกำหนดยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนกลไกภาครัฐในการต่อสู้กับปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำ อย่างมีเอกภาพ
- กำหนดให้มีการดำเนินการให้ประชาชนได้รับความเท่าเทียมในเชิงโอกาส ทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข สาธารณูปโภค และการเข้าถึงแหล่งเงิน โดยผ่านกองทุนการออมชุมชน สหกรณ์ชุมชน และจัดให้มีการปฏิรูประบบสหกรณ์เพื่อยกระดับมาตรฐาน และความมั่นคง
- การปฏิรูปที่ดิน เพื่อให้เกษตรกรและชุมชนสามารถเข้าถึงที่ดินทำกิน โดยจัดตั้งธนาคารที่ดิน การให้สิทธิชุมชนในการจัดการที่ดินและทรัพยากรของตน
- การกำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณพิเศษเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาจังหวัดและพื้นที่ยากจน และกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย
- การกำหนดให้มีการนำระบบภาษีมาช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม



- การจัดให้มีระบบบำนาญแห่งชาติ เพื่อให้ผู้สูงอายุซึ่งมีมากขึ้นและเป็นปัญหาใหม่ของความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้สามารถดำรงชีพได้อย่างพอเพียงและยั่งยืน
- การสนับสนุนให้ภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาค่าความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสร้างสังคมที่เอื้ออาทรในระยะยาว

ทั้งหมดนี้ จะนำไปสู่การสร้างสังคมที่เป็นธรรม การอยู่ร่วมกันของคนในกลุ่มต่างๆ อย่างมีความสุข สันติ และเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนา และช่วยยกระดับระบบการเมืองของประเทศต่อไป

สำหรับคำถามสุดท้าย ร่างรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดให้มีการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจครั้งสำคัญ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจ วางรากฐานของการพัฒนา และสร้างอนาคตให้ประเทศ ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญมาก เพราะเศรษฐกิจไทยเริ่มส่งสัญญาณอันตรายออกมาเป็นระยะๆ สะท้อนว่า เราไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้ดีเช่นเคย ประกอบด้วย

- การปรับปรุงกฎหมาย เพื่อป้องกัน ลด จำกัด หรือจัดการผูกขาด เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม และไม่ให้ผู้ประกอบการรายใหญ่ใช้อำนาจเหนือตลาด
- การปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้รัฐวิสาหกิจเปลี่ยนจากการเป็นภาระแก่รัฐ กลายเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้มีองค์กรที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบในการฟื้นฟูรัฐวิสาหกิจที่ขาดทุนหรือขาดประสิทธิภาพ
- การปฏิรูปภาคการเกษตร ซึ่งมีประชากรกว่า 13.5 ล้านคนอยู่ในภาคนี้ เพื่อให้เกษตรกรมีความมั่นคงทางรายได้ และประเทศไทยสามารถเป็นฐานความมั่นคงทางอาหารให้แก่ภูมิภาคและโลก โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนามาตรฐานสินค้าเกษตร ระบบแปรรูปสินค้า และนวัตกรรมทางการเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดระบบเกษตรยั่งยืนในพื้นที่อย่างน้อย ๑ ใน ๔ ของพื้นที่การเกษตรของประเทศ นอกจากนี้ จะได้คุ้มครองเกษตรกรให้ได้รับความเป็นธรรมจากการผู้ขาด และจากระบบเกษตรพันธสัญญา สร้างระบบประกันความเสี่ยงแก่เกษตรกรในกรณีที่เกิดความเสี่ยงในการผลิตหรือทางการตลาด



ทั้งนี้ เพื่อวางอนาคตของประเทศ รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้มีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ของประเทศต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

- การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ ไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับอัตลักษณ์และวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มรายได้แก่ประเทศและกระจายรายได้สู่ประชาชนอย่างทั่วถึง
- การปฏิรูปเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ ปฏิรูประบบการขนส่ง รวมทั้งเชื่อมโยงการคมนาคมขนส่งทุกรูปแบบและทุกระดับ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- การพัฒนาสังคมผู้ประกอบการ โดยสนับสนุนให้เกิดวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมการลงทุน สร้างความสามารถในการเข้าถึงแหล่งทุน ใช้นวัตกรรมในการสร้างผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ รวมทั้งส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์
- ส่งเสริมให้เอกชนไทยไปลงทุนในต่างประเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ภาคเอกชนไทยก้าวไปสู่การเป็นบริษัทในระดับภูมิภาคและระดับโลก และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจต่อไป

ทั้งหมดนี้ จะช่วยปิดช่องโหว่ทางการคลัง ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างสังคมที่เป็นธรรม สร้างอนาคตให้กับลูกหลานของเราทุกคน





การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกของประเทศไทย

A Study of Customer Perceptions and Expectations of Service Quality for Public Mini Bus Service in Eastern of Thailand

สุริยะ บุตรโธสงค์

หลักสูตรนานาชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

18/18 ถนนบางนา-ตราด กม.18 ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

E-mail : suriyabootthaisong@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ 4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย และ 5) เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม (Mixed Research) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยแบบเชิงปริมาณคือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง และงานวิจัยแบบเชิงคุณภาพ คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม



ข้อมูล มี 2 แบบ คือ 1) ใช้เครื่องมือวิจัยแบบสอบถามแบบให้ประมาณค่า (การวิจัยเชิงปริมาณ) และ 2) ใช้เครื่องมือวิจัยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (การวิจัยเชิงคุณภาพ) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และจำนวนการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์ 3-4 ครั้ง รายด้านที่เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยที่ผู้รับบริการมีความกังวลอยู่มาก เมื่อพิจารณารายชื่อที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย ได้แก่ ความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลการให้บริการ ความสุภาพของพนักงานบริการ ความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือของพนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการ และการตรวจสอบรถของรถยนต์ปีละ 2 ครั้ง ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมพบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายกลุ่มอาชีพกลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ พบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้และความคาดหวังที่แตกต่างกัน ยกเว้น กลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย และปัจจัยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ของการรับรู้และความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ปัจจัยการรับรู้ 5 ด้าน (ลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ การตอบสนอง ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า) และปัจจัยความคาดหวัง 5 ด้าน (การตอบสนอง กฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย ความเชื่อใจ ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ) มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 โดยความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้ร้อยละ 62.2 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยพบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้ความเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะไม่สอดคล้องกัน แต่ละข้อล้วนทำให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องเสียผลประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งได้ผลประโยชน์ ขาดแนวทางที่ชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกเสนอว่าผู้



ให้บริการควรยินดีให้ความร่วมมือเมื่อมีเจ้าหน้าที่กำลังตรวจจับผิดรถตู้เถื่อนบนท้องถนน ส่วนผู้ให้บริการไม่พอใจเรื่องดังกล่าวเพราะทำให้วิ่งรอบได้น้อยลง ทำให้ขาดรายได้โดยไม่จำเป็น ผู้ใช้บริการมองว่าเป็นการเสียเวลา เพราะส่วนมากที่เห็นคือรถตู้เถื่อนจะรู้ทางหลีกเลี่ยง ส่วนมากจะเป็นรถตู้ที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ยินดีให้เจ้าหน้าที่ตรวจ เป็นต้น

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ

Abstract

This research has ve objectives to; i) study customers' perceptions and expectations toward service quality of public minibuses in Eastern of Thailand, ii) compare between customers' perceptions and expectations toward service quality of public minibuses in Eastern of Thailand, iii) compare service quality of public minibuses in Eastern of Thailand among career, revenue, and used frequency groups, iv) analyze factors that affect to customers' satisfaction toward service quality of public minibuses in Eastern of Thailand and v) develop the guidelines for improving service quality of public minibuses in Eastern of Thailand.

This research is of a mixed design. It utilizes four hundred public mini bus passengers, who daily use the van service in the Eastern of Thailand, for the quantitative research sample and ve stakeholders in the public mini bus business as the sample for the qualitative research. As a combined methodology of two research tools are deployed; a) an evaluation questionnaire (quantitative research); and b) an in-depth interview (qualitative research).

The study results reveal a majority of the sample are female, in the 20-24 age, single, undergraduate students, with a frequency of public mini bus usage of 3-4 times per week. The item which has the biggest gap between customers' perceptions and expectations toward overview service quality is security control regulations. Customers have less satisfaction about the security at public mini bus stops, the courtesy of the drivers, the sincerity of the service provided by the staff and the reliability and implementation of the regulations on the two annual check-ups on public mini buses. The results showed that every dimension is significant in the comparison of customers' perceptions and expectations toward service quality. Furthermore,



we found significance in career, revenue and used frequency with the exception of customers' expectation difference. Factors of customers' perceptions and expectations towards overall service quality affected overall satisfaction, with the exception of security control regulations perception and reliability expectation. The result from multiple regression analysis found that there were 6 factors of customers' perceptions (tangible, responsiveness, trust, reliability, and customer approach), and there were 5 factors of customers' expectations (responsiveness, security control regulations, trust, customer approach, and tangible) and these affected overall satisfaction significantly at 0.05. The relationships among independent variables are explained in dependent variables' variance at 62.2%.

The guidelines for public mini bus service development from the in-depth interview, found that transportation governors, public mini bus service providers and passengers presented contrasting opinions. For example, transportation governors suggested that service providers should accept and cooperate well when transportation staff check illegal public mini bus on the road. However, service providers were dissatisfied because the slow monitoring system on the road resulted in them being able to earn less income. Customers did not like the monitoring system either as they were more concerned with completing their trip, getting to or from work and consequentially viewed the system as wasting their time. Additionally, passengers held the view that illegal service providers know how to avoid being arrested by the police or that they engaged in corrupt practices with transportation governors to successfully avoid the monitoring system.

Keywords : Service Quality, Perception, Expectation, and Satisfaction





บทนำ

รถตู้โดยสารสาธารณะ (public mini bus) เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการโดยสารสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในประเทศไทย ปัจจุบันมีผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ทั้งประเทศจำนวน 900,000 คนต่อปี จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยคุณสมชัย ศิริวิวัฒนโชค อธิบดีกรมการขนส่งทางบก (2555) เนื่องจากสามารถตอบสนองทั้งในด้านความจำเป็นและความต้องการให้แก่ผู้โดยสาร ข้อดีของการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะคือ มีที่นั่งว่างตลอด ไม่มีโอกาสได้ขึ้นหรือโหนเหมือนรถเมล์ รถไฟฟ้า รถทัวร์ และรถสองแถว ดังนั้นการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะสามารถประหยัดเวลาได้มากเพราะรถตู้ไม่รับหรือส่งผู้โดยสารบ่อยครั้ง เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตามระยะหลังมานี้ได้มีข่าวการเกิดอุบัติเหตุของรถตู้โดยสารสาธารณะบ่อยครั้งส่งผลให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำกับผู้คนในสังคมรู้สึกเป็นห่วงและมีความกังวลกับเรื่องดังกล่าว อัตราการเกิดอุบัติเหตุรถตู้โดยสารสาธารณะในช่วงระหว่างเดือนมกราคม 2554 ถึงต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2555 เกิดขึ้น 45 ราย ซึ่งสาเหตุเกิดจากพฤติกรรมคนขับ 41 ราย และ 4 ราย เกิดจากสาเหตุสภาพรถยนต์ที่เก่าและชำรุด จากสาเหตุพฤติกรรมคนขับรถ 41 ราย มีขับรถเร็ว 11 ราย ตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด 9 ราย ที่เหลือเป็นการขับขี้อย่างประมาท เช่น แซงผิดกฎหมาย ฝ่าฝืนสัญญาณจราจร และเมาสุรา (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

หลังจากที่กระแสสังคมได้ให้ความเป็นห่วงในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเรื่องความไม่รับผิดชอบของผู้ขับขี่ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกได้ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ส่งเสริมในเรื่องวินัยการขับขี่ และรวมไปถึงการกระชับให้ผู้ประกอบการช่วยกวดขันพนักงานของตนให้ขับขี่รถยนต์อย่างระมัดระวัง โดยเริ่มจากการตรวจจับความเร็วรถตู้โดยสารสาธารณะบนทางด่วน มอเตอร์เวย์ และทางยกระดับโทลล์เวย์ ด้วยเทคโนโลยี RFID ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2555 เป็นต้นไป โดยการลงโทษคือ หากขับรถเร็วเกินกำหนดปรับทันที 5,000 บาท หากกระทำผิดซ้ำสองปรับ 10,000 บาท พร้อมถอนรถออกจากการประกอบการด้วย

ดังนั้น การศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย จึงจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของการสัญจรทางบกของผู้คนในสังคม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อ 1) เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกเพื่อนำข้อสรุปและข้อเสนอแนะ



งานวิจัยไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ดีขึ้น 2) ผู้ให้บริการที่ดีขึ้นโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย 3) ผู้ให้บริการที่ดีขึ้นโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อนำข้อสรุปและข้อเสนอแนะไปพิจารณาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นต่อผู้โดยสาร และ 3) สำหรับผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์มากที่สุดหากทั้งผู้ประกอบการที่ให้บริการและเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกร่วมมือกันในการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยที่สังคมเป็นห่วงในประเด็นนี้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยพิจารณา
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย
5. เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หัวใจสำคัญของความคิดและการปฏิบัติของการตลาดสมัยใหม่ คือการทำความเข้าใจ การสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสาร การส่งมอบคุณค่าและการมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นการตลาดจึงมีเป้าหมายอยู่ 2 ส่วนคือ การดึงดูดลูกค้ารายใหม่โดยการบ่งบอกให้ลูกค้าเห็นคุณค่าที่ดีกว่า และการรักษาลูกค้าที่มีอยู่โดยการส่งมอบความพึงพอใจ (Kotler and Armstrong, 2002) สำหรับกิจการที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยการดำเนินงานที่สามารถ



ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ (Kotler and Armstrong, 2002) อันที่จริงความพึงพอใจถือว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งของทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ในส่วนของทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) ความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อนักการตลาด ผู้บริหารธุรกิจ และเจ้าของกิจการสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคไปตัดสินใจการดำเนินธุรกิจ มีผลงานวิจัยหลายเรื่องที่ยืนยันให้เห็นระหว่างปัจจัยผลกำไรของธุรกิจ และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า มีนัยสำคัญหรือมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Gunderson, Heide and Olsson, 1996; Gurau and Ranchhod, 2002)

Swan and Combs (1976) เป็นกลุ่มนักวิจัยกลุ่มแรก ๆ ที่ได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจ โดยการศึกษาถึงความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าหรือบริการจริงกับความคาดหวังของลูกค้า โดยผลลัพธ์ที่ออกมาคือความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้ทำให้กำเนิดทฤษฎี Expectation Disconrmation หรือ Disconrmation Model โดยมีหลักการว่า ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวัง (Expectations) ของลูกค้าในสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการซึ่งเกิดขึ้นก่อนการซื้อ กับความจริงที่ลูกค้าได้รับในช่วงหลังการซื้อ (Perceived Performance) (Oliver, 1980) ลูกค้าจะทำการประเมินเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่ได้รับจริง และก่อให้เกิด 3 ลักษณะ คือ 1) ความไม่พึงพอใจ (Negatively Disconrmmed) ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง 2) ความพึงพอใจ (Positively Disconrmmed) ในกรณีที่ลูกค้ารู้สึกว่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง และ 3) รู้สึกเฉย ๆ (Conrmmed) ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากับความคาดหวัง

Zeithaml et al. (1990) เปิดเผยว่า องค์ประกอบของรูปแบบคุณภาพการบริการด้านความเชื่อใจมีนัยสำคัญมากที่สุด แต่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีนัยสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งการวิจัยนี้แนะนำว่าโอกาสที่สำคัญสำหรับบริษัทคือต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้ารับรู้ให้ได้ ซึ่งบริษัทจะสามารถส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงให้เกิดความสมดุลระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้า เพื่อที่จะไม่ให้เกิดช่องว่างทั้งสองอย่างได้ รูปแบบคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) สามารถช่วยในเรื่องของการพิจารณาหาช่องว่างและช่วยปิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าได้



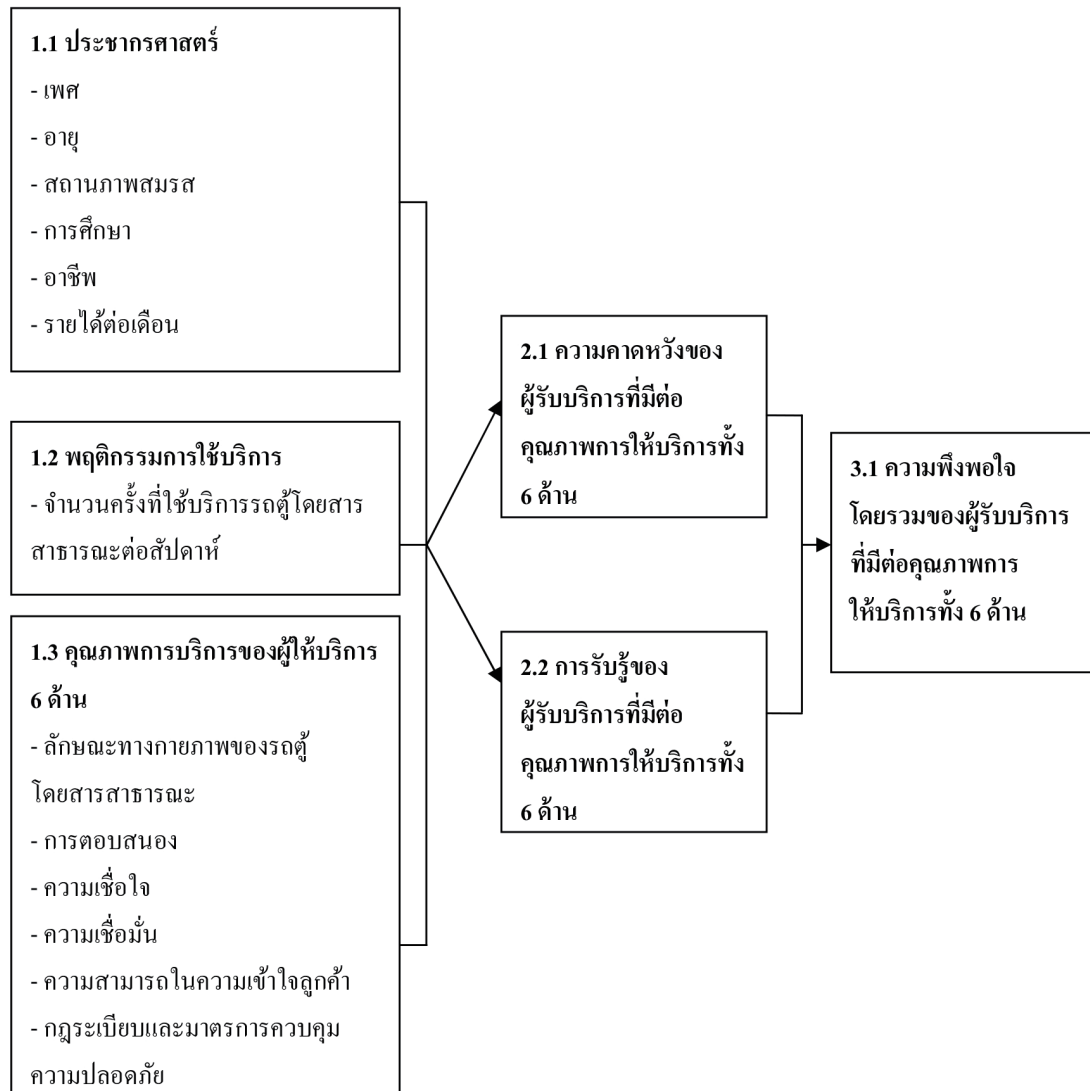
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งมวลชน ปัจจัยแรกที่ถูกผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การบริการของพนักงาน (Edvardsson, 1998; Friman and Garling, 2007; Tsaur, Chang and Yen, 2002) ถ้าพนักงานบริการสามารถแนะนำเส้นทางการเดินทางให้กับลูกค้าได้หลากหลายเส้นทาง จะทำให้ผู้ใช้บริการรถขนส่งมวลชนพึงพอใจมากขึ้น (ศิริพร โชติพัฒนา, 2549) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยในการบริการ (Tsaur, Chang and Yen, 2002) ด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่องข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้บริการ (Friman and Garling, 2007) และด้านการตรงต่อเวลาและรวดเร็วในการให้บริการ (Edvardsson, 1998; ณิชชา มัญจนานนท์, 2548; ประกิจ ศรีประเสริฐ, 2549; และศิริพร โชติพัฒนา, 2549)

Edvardsson (1998) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยอธิบายว่า ประสิทธิภาพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพด้านคนขับรถโดยสาร การรับส่งผู้โดยสารตรงเวลา โดยต้องอาศัยการวางแผนการเดินทางของรถเป็นอย่างดี การให้ข้อมูลข่าวสารการเดินทางอย่างถูกต้องแม่นยำระหว่างการเดินทาง รวมถึงการปรับปรุงระบบการซื้อตั๋วรถโดยสารที่รวดเร็วขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้การรับรู้ด้านคุณภาพการบริการของลูกค้าสูงขึ้น เพราะการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ซึ่ง Edvardsson (1998) ค้นพบในงานวิจัยว่า ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่เกิดจากระดับการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการ ต่ำกว่าประสิทธิภาพของลูกค้าที่เคยได้รับ ทำให้ลูกค้าเกิดการวิพากวิจารณ์ในแง่ลบ

จากการค้นคว้างานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการของการขนส่งมวลชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการใช้บริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในเชิงบวก ส่งผลให้ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าประสิทธิภาพที่ผ่านมาของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประสิทธิภาพที่ผ่านมาของลูกค้า มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังอาจไม่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า แต่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในกรณีเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับระดับการรับรู้ของลูกค้า (Anderson and Sullivan, 1993) ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ในงานวิจัย ณิชชา มัญจนานนท์ (2548) พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเนื่องจากปัจจัยด้านความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นที่จะกลับมาใช้บริการต่อในครั้งต่อไป หรือเกิดการซื้อซ้ำ (Schiffman and Kanuk, 1991)



กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย



ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ใช้และผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยแบ่งเก็บตัวอย่างในแต่ละสถานีรถตู้โดยสารสาธารณะ 6 จุด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ จุดสี่แยกบางนาจำนวน 67 ตัวอย่าง จุดสถานีขนส่งเอกมัยจำนวน 67 ตัวอย่าง จุดอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิจำนวน 67 ตัวอย่าง จุดสถานีขนส่งหมอชิตจำนวน 67 ตัวอย่าง จุดสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 66 ตัวอย่าง และจุดสถานีขนส่งสายใต้จำนวน 66 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือวิจัยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์จากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 1 ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก 1 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 3 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสำรวจผู้เคยใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเส้นทางในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1-4 ขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยจะนำผลจากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือวิจัยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอสัมภาษณ์ผู้รับการสัมภาษณ์ 5 ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 1 ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก 1 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 3 ตัวอย่าง เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว ได้แก่ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มี 2 แบบ คือ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview)

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ 6 ด้าน และความพึงพอใจโดยรวม

2. การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง ผู้วิจัยได้ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และมีความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำถามที่ใช้เป็นคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การทำวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือวิจัยแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังนี้

ในแบบสอบถามส่วนที่ 1-3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าความถี่ และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่ ไคสแคว์ t-test One-way ANOVA และ Multi Regression

ส่วนแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ประกอบด้วยการวัดระดับความสำคัญ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ ด้วยวิธี (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน (สุปัญญา ไชยชาล, 2543) ดังนี้

2. การทำวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือวิจัยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูลจะได้ข้อมูลมาจากการรวบรวมบทสัมภาษณ์ที่ได้ แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลและทำการสรุปเป็นตารางออกมา โดยแยกเป็นประเด็นหรือรายด้านคุณภาพการบริการ 6 ด้าน กับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละท่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สรุปผลการศึกษา ดังนี้



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

	ด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		171	42.8
หญิง		229	57.2
อายุ			
15-19 ปี		91	22.7
20-24 ปี		166	41.5
25-29 ปี		79	19.8
30-39 ปี		56	14.0
40 ปีขึ้นไป		8	2.0
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		122	30.5
ปริญญาตรี		266	66.5
ปริญญาโทขึ้นไป		12	3.0
รายได้ต่อเดือน (บาท)			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,999 บาท		186	46.5
8,000-15,000 บาท		60	15.0
15,001-22,000 บาท		106	26.5
22,001-29,000 บาท		30	7.5
29,001-36,000 บาท		12	3.0
36,001 บาทขึ้นไป		6	1.5
อาชีพ			
นักศึกษา		207	51.7
ธุรกิจส่วนตัว		29	7.2
รับราชการ		13	3.2
พนักงานบริษัทเอกชน		124	31.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		5	1.3
รับจ้างทั่วไป		21	5.3
เกษตรกร		1	0.3



จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีอายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.50 และมีอาชีพ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.80

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	3.12	0.58	รับรู้ปานกลาง
ด้านการตอบสนอง	3.17	0.60	รับรู้ปานกลาง
ด้านความเชื่อใจ	3.10	0.78	รับรู้ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่น	3.14	0.65	รับรู้ปานกลาง
ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า	3.03	0.78	รับรู้ปานกลาง
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย	2.94	1.16	รับรู้ปานกลาง
รวม	3.08	0.68	รับรู้ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.08

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ในด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ ด้านความเชื่อใจ ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	3.89	0.73	คาดหวังมาก
ด้านการตอบสนอง	3.73	0.91	คาดหวังมาก
ด้านความเชื่อใจ	3.73	0.84	คาดหวังมาก
ด้านความเชื่อมั่น	3.71	0.94	คาดหวังมาก
ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า	3.70	0.80	คาดหวังมาก
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย	3.93	0.93	คาดหวังมาก
รวม	3.78	0.77	คาดหวังมาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.78

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความคาดหวังในระดับคาดหวังมาก ในด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อใจ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย



ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ทั้ง 6 ด้าน ของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

รายด้าน	ค่าเฉลี่ย		t	Sig
	ความคาดหวัง	การรับรู้		
ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	3.89	3.12	-19.83	0.000
ด้านการตอบสนอง	3.73	3.17	-15.16	0.000
ด้านความเชื่อใจ	3.73	3.10	-17.58	0.000
ด้านความเชื่อมั่น	3.71	3.14	-14.07	0.000
ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า	3.70	3.03	-14.73	0.000
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย	3.93	2.94	-15.73	0.000

จากตารางที่ 4 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติแบบ two-tailed ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าสมมติฐาน H_0 ถูกปฏิเสธ ดังนั้นแสดงว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าวมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย ตามรายกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแตกต่างกันมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model	Unstandardized Coefcients		Standardized Coefcients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.554	.168		3.296	.001
การรับรู้					
ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	1.127	.073	1.255	15.457	.000
ด้านการตอบสนอง	-.510	.071	-.687	-7.214	.000
ด้านความเชื่อใจ	-.174	.053	-.263	-3.258	.001
ด้านความเชื่อมั่น	.247	.080	.310	3.102	.002
ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า	-.139	.059	-.210	-2.345	.020
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย	.034	.022	.077	1.565	.118
ความคาดหวัง					
ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	-.136	.065	-.193	-2.082	.038
ด้านการตอบสนอง	.279	.070	.488	3.972	.000
ด้านความเชื่อใจ	-.270	.102	-.437	-2.642	.009
ด้านความเชื่อมั่น	.102	.054	.184	1.898	.058
ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า	.183	.080	.281	2.285	.023
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย	.100	.023	.180	4.318	.000



จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยการรับรู้ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ (0.000) ด้านการตอบสนอง (0.000) ด้านความเชื่อใจ (0.001) ด้านความเชื่อมั่น (0.002) และด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า (0.020) และปัจจัยความคาดหวัง 5 ด้าน คือ ด้านการตอบสนอง (0.000) ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย (0.000) ด้านความเชื่อใจ (0.009) ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า (0.023) และด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ (0.038) มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติ ที่ระดับนัยต่ำกว่า 0.05 หมายความว่าสมมติฐาน H_0 ถูกปฏิเสธ ดังนั้นแสดงว่าปัจจัยทั้ง 10 ด้านของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยการรับรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย และปัจจัยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น ไม่มีผลกระทบตามสถิติ ที่ 0.118 และ 0.058 ที่ระดับมากกว่า 0.05 (0.118 และ 0.058 > 0.05) หมายความว่าสมมติฐาน H_0 ถูกยอมรับ ดังนั้นแสดงว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 6 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) สัมประสิทธิ์การอธิบาย (R^2) และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

R	R^2	Adjusted R^2	SEE	F	Sig.
.792	.627	.622	.318	110.294	.000

ความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระ (X_1-X_{12}) กับตัวแปรตาม (Y) เท่ากับ .792 โดยชุดตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้ร้อยละ 62.2 และการทดสอบพบนัยสำคัญทางสถิติที่ α .05



ตารางที่ 7 สัมประสิทธิ์ถดถอย (b) และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

	Model	Unstandardized Coefcients		Standardized Coefcients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
8	(Constant)	.624	.121		5.140	.000
	การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	1.056	.067	1.176	15.701	.000
	การรับรู้ด้านการตอบสนอง	-.382	.057	-.515	-6.740	.000
	ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น	.105	.037	.189	2.823	.005
	ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย	.066	.022	.118	3.017	.003
	การรับรู้ด้านความเชื่อใจ	-.167	.045	-.252	-3.719	.000
	ความคาดหวังด้านการตอบสนอง	.131	.044	.229	2.952	.003

จากการทดสอบพบว่าสัมประสิทธิ์ถดถอยทุกตัวพบนัยสำคัญทางสถิติ เขียนเป็นสมการทำนายได้ ดังนี้

1) สมการพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้คะแนนดิบ สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y' \text{ (ความพึงพอใจโดยรวม)} = 0.121 + 0.067 \text{ (การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ)} + 0.057 \text{ (การรับรู้ด้านการตอบสนอง)} + 0.037 \text{ (ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น)} + 0.022 \text{ (ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย)} + 0.045 \text{ (การรับรู้ด้านความเชื่อใจ)} + 0.044 \text{ (ความคาดหวังด้านการตอบสนอง)}$$

2) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้คะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้



Z' (ความพึงพอใจโดยรวม) = 1.176(การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ) + (-0.515) (การรับรู้ด้านการตอบสนอง) + 0.189 (ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น) + 0.118 (ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย) + (-0.252) (การรับรู้ด้านความเชื่อใจ) + 0.229 (ความคาดหวังด้านการตอบสนอง)

สรุปผลแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้ความเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารที่ขาดแนวร่วมซึ่งกันและกัน เพราะข้อเสนอแต่ละด้านล้วนทำให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องเสียผลประโยชน์ และอีกฝ่ายหนึ่งได้ผลประโยชน์ จึงทำให้มีแนวทางที่ไม่ชัดเจน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

1. ลักษณะการดำเนินธุรกิจการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะควรเป็นรูปแบบบริษัท คือมีพนักงานคอยรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง
2. ผู้ให้บริการควรมีการฝึกอบรมพนักงานบริการ โดยเฉพาะพนักงานขับรถในด้านวินัยในการขับรถ
3. ผู้ให้บริการควรมีการกำหนดจุดรับส่งผู้โดยสารในลักษณะวิ่งเข้าไปเพื่อเป็นการไม่กีดขวางจราจร
4. ผู้ให้บริการควรหมั่นทำความสะอาดภายนอกและภายในรถยนต์อยู่เสมอ เช่น เบาะที่นั่งโดยสาร ม่านกันแดด เป็นต้น
5. ผู้ประกอบการควรเขียนเส้นทางรถที่ชัดเจน และแปะไว้ด้านหน้าหรือข้างๆ รถตู้โดยสาร
6. ผู้ให้บริการควรวางระบบจีพีเอส (GPS) ติดตั้งในสำนักงานบริษัท รถตู้โดยสารทุกคัน และมีระบบเชื่อมต่อกับกรมการขนส่งทางบก

ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก

1. กรมการขนส่งทางบกควรลงทุนด้านเทคโนโลยีวางระบบจีพีเอส (GPS) ให้ครอบคลุมทุกเส้นทางและรถตู้โดยสารสาธารณะทุกคันที่อยู่ในระบบ เพื่อตรวจสอบและควบคุม



ความปลอดภัยจากอัตราการเกิดอุบัติเหตุรถตู้โดยสารสาธารณะบนท้องถนนมากขึ้น ในด้านการตรวจสอบอัตราการวิ่งความเร็ว การขับรูดติดต่อกันของพนักงานขับรถ

2. กรมการขนส่งทางบกควรผลิตตราสัญลักษณ์เพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของรถตู้โดยสารสาธารณะในด้านต่างๆ เช่น พนักงานขับรถบริษัทนี้ผ่านมาตรฐานวินัยการขับรถ รถตู้โดยสารสาธารณะคันนี้ผ่านการตรวจสภาพรถยนต์จากกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น และบังคับให้ผู้ประกอบการติดป้ายสัญลักษณ์ไว้ด้านหน้า ด้านข้าง และข้างในรถยนต์ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคสังเกตเห็นได้ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะคันนั้น

3. กรมการขนส่งทางบกควรปราบปรามรถตู้เถื่อนหรือรถตู้ป้ายดำตามท้องถนนอย่างจริงจัง หรือชักชวนเข้ามาอยู่ในระบบ ทางออกที่พอจะเป็นไปได้คือ กรมการขนส่งทางบกอาจสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์รถตู้โดยสารสาธารณะขึ้น และทำการลงทะเบียนเข้าระบบการเสียภาษีอย่างถูกกฎหมาย การสนับสนุนติดตั้งเทคโนโลยีระบบจีพีเอส การทำประกันอุบัติเหตุ การอบรมพนักงานขับรถในกลุ่มสหกรณ์

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยเกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Tsaur *et al.* (2002) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน และนอกจากนี้ยังพบในงานวิจัยของ ประกิจ ศรีประเสริฐ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอส) โดยค้นพบในงานวิจัยว่าด้านผลิตภัณฑ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอส จะมีความรู้สึกในด้านระบบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามากที่สุด ในทางตรงกันข้าม งานวิจัยของ Thompson and Schoeld (2007) ที่ศึกษาเรื่องการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการของการขนส่งสาธารณะและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนในเมืองแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ โดยค้นพบว่า อิทธิพลของความสะดวกในการใช้บริการการขนส่งสาธารณะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าอิทธิพลของประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ในส่วนของการพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ในงาน



วิจัยนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มาตรฐานในการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะมีค่ามากที่สุด ในทางตรงกันข้ามการรับรู้ด้านการตอบสนองมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มาตรฐานติดลบมากที่สุด ซึ่งสองด้านที่กล่าวมานี้ ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eboli and Mazzulla (2007) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับการบริการรถบัส โดยศึกษาตัวแปรแฝงสามตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการวางแผนการบริการและความน่าเชื่อถือ ตัวแปรความสะดวกสบาย และตัวแปรการออกแบบเครือข่าย สามตัวแปรแฝงนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยตัวแปรการวางแผนการบริการและความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งดูรายด้านของตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัววัดของตัวแปรแฝงการวางแผนการบริการและความน่าเชื่อถือพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับเรื่อง การตอบสนองเรื่องรอบวิ่งของรถบัสที่ต้องการมากขึ้น การตรงต่อเวลาตามตารางการเดินรถ ป้ายเส้นทางเดินรถที่จุดบริการ พนักงานบริการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีการบริการเรื่องการร้องเรียนจากลูกค้า ให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และอีเมลล์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะควรเน้นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยมากที่สุด เพราะด้านนี้เป็นจุดที่ลูกค้ารับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานได้น้อยที่สุด แต่ในทางตรงกันข้ามลูกค้ามีความคาดหวังต่อเรื่องนี้มากที่สุด เช่นเดียวกัน รองลงมาเป็นเรื่องของด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะและด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมากที่สุด ซึ่งส่งผลเสียต่อคุณภาพการบริการได้

2. จากการวัดความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าพบว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ และการรับรู้ด้านการตอบสนอง เป็นสองปัจจัยที่สามารถเพิ่มและลดระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการควรปรับปรุงการให้บริการตามสองรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ซึ่งพิจารณาในข้อคำถามในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น พบว่า สิ่งที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การรับรู้เรื่องป้ายเส้นทางเดินรถที่ติดด้านหน้ารถยนต์ พนักงานขับรถใส่ชุดที่ทางบริษัทเดินรถอย่างถูกต้องสม่ำเสมอและแต่งกาย



สภาพเรียบร้อย เครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งได้นุ่มขึ้น และความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทีถึงแม้ว่าพนักงานกำลังทำงานยุ่งอยู่ก็ตาม พนักงานขับรถรับส่งลูกค้าตามจุดหมายทุกครั้ง รถตู้โดยสารสาธารณะส่งผู้โดยสารถึงที่หมายได้อย่างตรงต่อเวลา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ เพื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างจากคนไทยอย่างไร
2. ควรศึกษาในภูมิภาคอื่นๆ เช่น ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันตก เป็นต้น เพื่อทราบข้อเท็จจริงจากผลวิจัยที่สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ได้มากขึ้น





บรรณานุกรม

- ณิชา มัญญากานนท์. (2548) พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประกิต ศรีประเสริฐ. (2549) การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิรพร โชติภักพัฒนา. (2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543) การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- Anderson, W. E., and Sullivan, W. M. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for rms. *Marketing Science*, 12(2), 125.
- Eboli, L., and Mazzulla, G. (2007). Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit. *Journal of Public Transportation*, 10(3), 21-31.
- Edvardsson, B. (1998). Causes of customer dissatisfaction – studies of public transport by the critical-incident method. *Managing Service Quality*, 8(3), 189 – 197.
- Friman, M., and Garling, T. (2007). Frequency of negative critical incidents and satisfaction with public transport services. II. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(2), 105-114.
- Gundersen, M. G., Heide, M. and Olsson, U. H. (1996). Hotel guest satisfaction among business travelers: What are the important factors?. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, (April), 72-81.
- Gurau, C., and Ranchhod, A. (2002). How to calculate the value of a customer. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 10(3), 20-220.



- Kotler, P., and Armstrong, G. (2002). *Principles of Marketing*. Translated by Varunee Tontiwongwanich, Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. (1991) **Consumer Behavior**. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., A Division of Simon & Schuster.
- Swan, J. E., and Combs, L. J. (1976). Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept. *Journal of Marketing*, 40(April), 25-33.
- Thompson, K., and Schoeld, P. (2007). An investigation of the relationship between public transport performance and destination satisfaction. *Journal of Transport Geopgraphy*, 15, 136-144.
- Tsaur, H. S., Chang, Y. T., and Yen, H. C. (2002) **The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM**. Taipei: Elsevier Schience.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1990) **Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.

