

ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

The Potential of Public Transportation Services in Chanthaburi Province

นภดล แสงแข¹ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง² นันทศักดิ์ บุรขจรกุล³
 ภาณิตา โพธิ์แก้ว⁴ และ กรรณิกา สุขสมัย⁵

^{1,4}สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

^{2,3}สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

⁵สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

¹Email : nopdol.s@rbru.ac.th ; ²Email : sittichai.s@rbru.ac.th ; ³Email : nantapak.b@rbru.ac.th ;

⁴Email : panita.p@rbru.ac.th ; ⁵Email : kannika.s@rbru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ด้วยสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ t-test และวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้วยหลัก IPA (Importance Performance Analysis) ใน 30 ตัวแปรย่อยจาก 5 กลุ่มตัวแปรหลัก คือ ด้านบุคลากร ค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ ความสะดวกสบาย และสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารที่ต้องเร่งแก้ไข (concentrate here) มี 6 ตัวแปรย่อยได้แก่ 1) การให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพ 2) การกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะให้ชัดเจน 3) การออกรถโดยสารให้ตรงตามตารางเวลา 4) การจำกัดจำนวนผู้โดยสารตามกฎหมาย 5) เพิ่มจำนวนเที่ยวรถที่เพียงพอต่อความต้องการ และ 6) การมีที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด ในขณะที่ศักยภาพที่แสดงถึงโอกาสที่ต้องคงรักษาศักยภาพไว้ (Keep up Good Work) มี 9 ตัวแปรย่อยคือ 1) การมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ 2) ให้การบริการเสมอภาค 3) ค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง 4) ด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร 5) การระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์ชัดเจน 6) การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถ 7) ช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารในแต่ละวันเหมาะสม 8) สภาพรถพร้อมในการให้บริการ และ 9) มีหมายเลขรถและป้ายบอกเส้นทางชัดเจน

คำสำคัญ: รถโดยสารสาธารณะ การบริการ ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study was to assess the potential of the public transportation services in Chanthaburi province with level of importance and performance. The study was quantitative research methodology. The data were collected by using questionnaire from 400 participants. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test. This study also realized Importance Performance analysis (IPA) through the passenger perspective of public transportation services by 30 variables from 5 factors including the personnel, fare, reliability, convenience, and environment. The results revealed that there were 6 variables which had to

urgently focus on, namely 1) the generous and polite service ,2) the clearly fare setting by distance, 3) the bus schedule punctuality ,4) the limitation of passengers related into the law ,5) increasing the number of departures, and 6) the suitably standard seat. Meanwhile, there were also 9 variables to maintain the potential quality such as 1) the driving experience and skills, 2) the equal service, without discrimination ,3) the suitable fare ,4) the accurate fare conductors, 5) the identification of drivers ,6) the pick-up and drop-off point ,7) the appropriate daily service from arrival to departure, 8) the vehicle conditions, and 9) the identification of bus numbers and routes.

Keywords: Public transportation, Service, Importance and performance level

วันที่รับบทความ : 21 พฤษภาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 14 สิงหาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 18 สิงหาคม 2563

1. บทนำ

การเดินทางด้วยระบบขนส่งทางถนนเป็นที่นิยมเนื่องจากมีความสะดวกสบายและพบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ทั้งด้านอุบัติเหตุ มลพิษจากการใช้รถ การใช้พลังงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ แผนยุทธศาสตร์การขนส่งทางบก พ.ศ. 2559-2564 [1] จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ โดยมุ่งเน้นการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่มีคุณภาพ นั่นคือ มีระบบการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการพัฒนาเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเชื่อมโยงกับเครือข่ายการขนส่งมวลชนอื่น การจัดการเวลารอคอยรถสาธารณะและค่าใช้จ่ายการเดินทางโดยรถขนส่งสาธารณะที่เหมาะสม ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนนเป็นกลไกหนึ่งที่กระตุ้นให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อช่วยลดปัญหาทางด้านมลพิษจากการใช้รถ และลดความสิ้นเปลืองการใช้พลังงาน

ขณะเดียวกันในปี พ.ศ. 2559 มีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้จังหวัดจันทบุรีมีจำนวนปริมาณรถยนต์ และรถขนส่งนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนในพื้นที่มีการใช้รถยนต์เพิ่มสูงขึ้น จากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกพบว่า พ.ศ. 2558-2560 มีจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เพิ่มขึ้น โดยในปีพ.ศ. 2558 จำนวน 24,462 คัน ปีพ.ศ. 2559 มีจำนวน 26,575 คัน และปีพ.ศ. 2560 มีจำนวน 27,245 คัน ตามลำดับ [2] จากการที่จังหวัดจันทบุรีได้รับการสนับสนุนให้เป็นเมืองท่องเที่ยว รวมทั้งความต้องการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนในจังหวัดจันทบุรีทำให้จำนวนรถยนต์มีปริมาณหนาแน่นเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนชาวจังหวัดจันทบุรี จากการสำรวจเบื้องต้นพบปัญหาของระบบรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการเดินทาง ตลอดจนมีข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การเดินทางด้วยรถสาธารณะแบบเหมาจ่ายมีราคาค่อนข้างแพง มีจำนวนรถโดยสารให้บริการน้อย และไม่มีกำหนดเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอนทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นต้น

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการรวมทั้งเสริมสร้างด้านการบริการท่องเที่ยวให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ความสำคัญของการขนส่ง

บุญเลิศ จิตต์วัฒนา [3] กล่าวว่า การขนส่งผู้โดยสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการขนส่งผู้โดยสารเป็นปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างหนึ่งอันเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจของประเทศ ด้านสังคม การเมืองและการทหาร เช่นเดียวกับค่านาย โภภิษฐ์สาสกุล [4] ได้อธิบายว่าการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคม เป็นสื่อกลางในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ในการเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งด้านการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรม ต่างก็ต้องใช้การขนส่งเข้ามาสนับสนุน ดังนั้น การขนส่งผู้โดยสารจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงการพัฒนาและความมั่งคั่ง ตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในสังคมด้วยกัน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance Performance Analysis: IPA) เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในศักยภาพการบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการในด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอย่างถ่องแท้ [5] การนำเสนอผล IPA ในรูปของการแปรผลในลักษณะของกราฟสองมิติ (IPA Matrix) ซึ่งแบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วน โดยนำค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับผลการปฏิบัติงานในแต่ละตัวแปรที่แตกต่างกันมากำหนดเป็นจุดตัดของกราฟ [6] Martilla and James อ้างถึงในศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ตอนขวา [7] ได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์พื้นที่ของตารางระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการใน 4 มิติ ดังนี้

1. Quadrant I: อุปสรรค (Additional Effort) ประกอบด้วยปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญสูง แต่ผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าปัจจัยที่ตกอยู่ในมิตินี้ต้องเร่งปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

2. Quadrant II: โอกาส (Keep up Good Work) คือปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงตรงกับความต้องการ

ต้องการของลูกค้า นั่นคือผู้ให้บริการควรรักษาระดับที่ดีไว้

3. Quadrant III: จุดอ่อน (Low Priority) เป็นจุดที่ให้ความสำคัญน้อย นั่นคือมีแนวโน้มการพัฒนาในอนาคต เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

4. Quadrant IV: จุดแข็ง (Possible Overkill) ปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญในระดับต่ำ แต่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนา ทำให้อาจสูญเสียทรัพยากรและเงินทุนโดยไม่จำเป็น

ดังนั้นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญต้องเร่งปรับปรุงและต้องพัฒนา จะช่วยให้การบริการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดการทรัพยากร เงินทุนได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล [8] อธิบายการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ว่ามิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูง รวมทั้งถ้ามีลูกค้าหลายกลุ่มอาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้าบางกลุ่มเป้าหมายอาจไม่ต้องการใช้บริการก็เป็นได้ ดังนั้นต้องมีเกณฑ์ในการออกแบบบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เรื่องของความถูกต้องในงานบริการมิใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลเท่านั้น แต่ต้องเป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการ คือเวลาที่องค์กรใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนิยมเรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการขององค์กรดีหรือไม่

2.2 เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ในงานบริการลูกค้าไม่ชอบการรอคอยใด ๆ แต่ด้วยข้อจำกัดในการลงทุนทางธุรกิจ องค์กร

ไม่สามารถลงทุนอย่างสูงเพื่อลดการรอคอยของลูกค้า วิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกผ่อนคลายขณะรอคอย

3. สม่าเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา เมื่อลูกค้ามาใช้บริการวันไหน เวลาใด ที่ไหน องค์กรยังให้บริการที่ไม่แตกต่างกันเนื่องจากลูกค้าต้องการความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา

เช่นเดียวกับพินล เมฆสวัสดิ์ [9] กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ

จึงสรุปได้ว่าการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ผู้ที่จะให้คำตอบก็คือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ องค์กรต้องหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้ และส่งมอบบริการให้ลูกค้าพอใจ อันเกิดจากการทำงานภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน มิใช่เพียงแต่มีใจบริการ (Service Minded) เพียงอย่างเดียว ดังนั้นการประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีจะสะท้อนถึงสถานการณ์ในปัจจุบันผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านค่าโดยสาร ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

4. ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา การวิจัยมุ่งศึกษาการประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านค่าโดยสาร ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ด้านพื้นที่ในการศึกษา กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะการให้บริการของรถยนต์โดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการรถสาธารณะมาตรฐาน 3ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีการให้บริการที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เส้นทางในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางหมวด 4 คือให้บริการเส้นทางการให้บริการภายในอำเภอเมืองจันทบุรี หรือเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองและอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 10 อำเภอ ดังนี้ (1) อำเภอเมืองจันทบุรี (2) อำเภอแหลมสิงห์ (3) อำเภอขลุง (4) อำเภอมะขาม (5) อำเภอโป่งน้ำร้อน (6) อำเภอสอยดาว (7) อำเภอเขาคิชฌกูฏ (8) อำเภอท่าใหม่ (9) อำเภอแก่งหางแมว (10) อำเภอนายายอาม

ด้านระยะเวลา ศึกษาวิจัยในปีงบประมาณ 2561

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา เพื่อเป็นการคัดกรองผู้ที่คุณสมบัติตามเกณฑ์ในการวิจัยเริ่มต้นจากการสอบถามด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจง แล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ดังนี้

1. ประชากรต้องเคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทมาตรฐาน 3ฉ ในเส้นทางทางรถโดยสารหมวด 4 คือการใช้บริการในเส้นทางภายในอำเภอ หรือระหว่างอำเภอเมืองไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดจันทบุรี

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณใช้สูตรของ W.G.cochran และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบเครื่องมือ

การออกแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี 2) ประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี 3) ข้อเสนอแนะ จากนั้นนำไปตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านซึ่งค่า IOC เท่ากับ 0.98

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ตามหลักทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์

คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี เพื่อหาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยวิเคราะห์จากความแตกต่าง (Gap) ของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสถิติ t-test แล้วนำแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) Quadrant I: เฟ่งความสนใจ (Concentrate here) หรือ อุปสรรค (Additional Effort) 2) Quadrant II: พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ หรือ โอกาส (Keep up the Good Work) 3) Quadrant III: ลำดับความสำคัญต่ำ หรือ จุดอ่อน (Low Priority) 4) Quadrant IV: ให้บริการดีมากแต่ผู้ให้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ หรือ จุดแข็ง (Possible overkill)

6. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 64 สถานภาพโสด และอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.8 รายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือนมีความถี่เท่ากับ 40.8

พิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการเดินทางไปเรียน/ศึกษามากที่สุด รองลงมาคือเพื่อไปทำงาน และเพื่อการท่องเที่ยวตามลำดับ สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพราะสะดวกสบายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือไม่มีบริการทางเลือกอื่นมีความถี่เท่ากับร้อยละ 21.5 ในขณะที่ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะพบว่าน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนช่วงเวลาที่ยิยมใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมากที่สุด คือในช่วงเช้า (5.00 -9.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.0 สำหรับระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะพบว่าผู้ให้บริการรถโดยสารใช้เวลารอคอยรถโดยสารสาธารณะประมาณ 15-30 นาทีมากที่สุดมีความถี่เท่ากับ ร้อยละ 41

การเปรียบเทียบความสำคัญ (Important) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเทคนิค IPA เพื่อหาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ จากการวัดมีทั้งหมด 5 กลุ่มตัวแปรหลัก และ 30 ตัวแปรย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร (personnel) ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ และ ให้การบริการเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่เป็นโอกาส แต่ผู้ให้บริการมองว่า ขาดการให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพซึ่งเป็นอุปสรรคที่ต้องเร่งแก้ไขปรับปรุง ส่วนจุดอ่อนของผู้ให้บริการคือ การแต่งกายของผู้ให้บริการ และขาดความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ จุดแข็งของผู้ให้บริการ คือ การขับรถถูกกฎจราจรมีระเบียบวินัยในการขับรถ

2) ด้านค่าโดยสาร (Fare rate) คุณลักษณะที่ถือว่าเป็นโอกาสของการให้บริการคือ ด้านราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง อย่างไรก็ตามต้องเร่งปรับปรุงทางด้าน การแจ้งอัตราค่าโดยสารตามระยะตลอดเส้นทางเพราะมีคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ส่วนจุดอ่อนคือ ด้านความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ ในขณะที่ไม่พบจุดแข็งในด้านค่าโดยสาร

3) ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) พบว่าอุปสรรคที่ต้องเร่งแก้ไขคือ การออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น และ การบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย ส่วนโอกาสที่ควรรักษาไว้คือ ด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร และ ด้านการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน จุดแข็งคือ ศักยภาพด้านการบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ขณะเดียวกันคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อนคือ ด้านการมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน และการบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็วถึงปลายทางตามเวลา

4) ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility) คุณลักษณะที่เป็นโอกาส คือ การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ และช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารในแต่ละวันเหมาะสม ส่วนคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่เพียงพอต่อความ

ต้องการ ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนคือการมีจุดนั่งพักรอรถโดยสารที่เหมาะสมเพียงพอ และการให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทางตรงตามความต้องการ ส่วนความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสารเป็นจุดแข็งของการให้บริการ

5) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment) สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ และ มีการแสดงหมายเลขรถโดยสารและบอกเส้นทางเดินรถที่ชัดเจน เป็นคุณลักษณะของโอกาส แต่พบว่าความเหมาะสมปริมาณที่นั่งไม่เพียงพอ เป็นคุณลักษณะอุปสรรคต้องเร่งปรับปรุง จุดอ่อนคือ ความสะดวกและการดูแลภายนอกโดยสาร และ ภายในรถโดยสารเช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ส่วนจุดแข็งคือ ป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจนไม่ซ้ำรถ

7. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาศึกษาสภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี พบว่ามีประเด็นที่ควรเร่งปรับปรุงและการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry [10] เรื่องช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ จากผลการศึกษาพบว่าศักยภาพด้านการบริการที่ผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุง คือกำหนดตารางเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอน มีจำนวนรถโดยสารที่เพียงพอ และ มีปริมาณที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด นอกจากนี้ต้องปรับปรุงด้านการแจ้งอัตราค่าโดยสารตามระยะทางตลอดเส้นทาง รวมทั้งด้านการพูดจาและให้บริการที่สุภาพของผู้ให้บริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากันท์[11] ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ (ขสมก.) พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ความตรงเวลารองลงมาคือ ความถี่/ความต่อเนื่อง สภาพรถ ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทาง ความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี ตามลำดับ ทำนองเดียวกันการให้บริการที่ดีต้องมีความคุ้มค่ากับค่าโดยสาร ผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Lee,

Chua and Hun [12] อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติต่อการรับรู้คุณค่าว่า ความจำเป็นที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับการบริการนั้น ราคาจะเป็นต้นทุนของผู้รับบริการและผู้รับบริการจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของการบริการกับราคาซึ่งถ้าคุณค่าของการบริการสูงกว่าราคาผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นผลการศึกษาจึงสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการในศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้านซึ่งผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุงเพื่อให้เกิดศักยภาพการบริการที่ดี ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเพื่อให้มีประโยชน์สำหรับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านระบบการจัดการการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี เสนอให้ (1) ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะต้องเพิ่มความถี่การออกรถโดยสารให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อลดการเบียดเสียดทั้งผู้โดยสารที่นั่งและยืนบนรถโดยสาร ช่วยแก้ปัญหาการรับจำนวนผู้โดยสารเกินอัตราและเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการด้วย (2) สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีต้องใช้มาตรการการจำกัดจำนวนผู้โดยสารและการบังคับใช้ตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ของลักษณะการใช้รถโดยสารสาธารณะ ตามมาตรฐาน 3 เพื่อป้องกันการรับผู้โดยสารเกินอัตราและเกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

2) ด้านนโยบายรถโดยสารสาธารณะจังหวัดจันทบุรี เสนอให้ (1) สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีและสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ประชุมหาแนวทางร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี เช่น เปิดเส้นทางพิเศษของรถโดยสารสาธารณะในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (2) สมาคมโรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีต้องสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินรถโดยสารสาธารณะตามที่พัก

เช่น โรงแรม รีสอร์ท และแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด เป็นการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยวด้วยการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่มีความโดดเด่นทั้งด้านราคาที่ประหยัด ความสะดวก และปลอดภัย (3) ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจันทบุรี และสถาบันการศึกษา ควรเข้าไปอบรมแก่ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในด้านหลักบริการที่ดี บุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ รวมทั้งมีทัศนคติเบื้องต้นเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการให้มีคุณภาพ

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบด้านคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งหมดในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกประเภทในจังหวัดจันทบุรี

2) ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อทำให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

10. รายการอ้างอิง

- [1] กรมการขนส่งทางบก. แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2564 (ฉบับทบทวน ปี พ.ศ. 2560), กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก, 2560.
- [2] กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (15 พฤศจิกายน 2560). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่. สืบค้นจาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>.
- [3] บุญเลิศ จิตต์ตั้งวัฒนา, การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, นนทบุรี: หจก. เฟิร์นข้าหลวง פרנדตั้งแอนด์พลับพลึง, 2548.
- [4] คำนาย อภิปัฐญาสกุล, การจัดการขนส่ง, นนทบุรี : ห.จ.ก. ซี. วาย. ซี.เพิม פרנדตั้ง, 2537.

- [5] Igy George, “Modified Importance - Performance Analysis of Airport Facilities- A Case Study of Cochin International Airport Limited”, IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), Vol 17, No. 4, pp. 09 – 15, Nov. – Dec. 2013.
- [6] Brett L. Bruyere, Donald A. Rodriguez & Jerry J. Vaske, “Enhancing Importance-Performance Analysis Through Segmentation”, Journal of Travel & Tourism Marketing. Vol.12, No. 1, pp. 81 – 95, 2002.
- [7] ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ตอนขวา, “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง”, บทความวิชาการสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ปีที่1, ฉบับที่ 3, หน้า 1-15, 2552.
- [8] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (3 พฤษภาคม 2560). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>.
- [9] พิมล เมษสวัสดี้, ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- [10] Parasuraman, A. ,Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol. 49 No.4, pp. 41-50, 1985.
- [11] กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากานันท์, “การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)”, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 22, หน้า 155-179, 2559.
- [12] Lee, S., Chua, B.L., and Han, H., “Role of service encounter and physical environment performances, novelty, satisfaction, and affective commitment in generating cruise passenger loyalty”, Asia Pacific Journal of

Tourism Research, Vol. 22 No.2, pp.1-16,
2016.