

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ศินวิษญ์ เรืองขำ

- 2 ส.ค. 2561

3756 16

๐๐๐๒ 4๗๗ ๕๙

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ศิณวิชญ์ เรืองขำ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
.....
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

.....
..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

.....
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....
..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการทุกท่านและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชา ให้ความรู้อย่างกว้างขวางแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเป็นอย่างดี

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตลอดจนผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร และผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จใน การศึกษาวิจัยฉบับนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาในการศึกษาและการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้อย่างยิ่ง

ศินวิษณุ เรืองขำ

58930247: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ทักษะคติ/ พฤติกรรม/ รถตู้โดยสาร

ศินวิษญ์ เรื่องขำ: ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน (PASSENGER' ATTITUDES AND BEHAVIOR OF USING THE BANGKOK (EKKAMAI)-BANG SAEN PUBLIC VAN SERVICE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กาญจนานุญยัง, ร.ค. 106 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา เปรียบเทียบทักษะคติ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคติกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษารายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสาร พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารส่วนใหญ่ คือ ความสะดวกในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทาง คือ กลับบ้าน ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถตู้โดยสารมากที่สุด คือ 16.00-18.59 น. ระยะเวลาที่รอคอยรถตู้โดยสารประมาณ 16-30 นาที ความถี่ที่ใช้บริการ คือ 2 ครั้ง/ เดือน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน คือ 1-250 บาท และต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อไป กลุ่มตัวอย่างมีทักษะคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความปลอดภัยในการใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างมีทักษะคติอยู่ในระดับไม่ดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีทักษะคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยรถตู้โดยสารและด้านช่วงเวลาในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

58930247: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: ATTITUDE/ BEHAVIOR/ PUBLIC VAN

SINAVIT RUANGKHAM: PASSENGER' ATTITUDES AND BEHAVIOR OF
USING THE BANGKOK (EKKAMAI)-BANG SAEN PUBLIC VAN SERVICE. ADVISOR:
KANJANA BOONYUNG, Ph.D. 106 P. 2017.

The objectives of this research were to study and compare passengers' attitudes and test the relationship between their attitudes and behavior when using the Bangkok (Ekamai)-Bang Saen public vans route. The sample population for this study consisted of 250 passengers who used the Bangkok (Ekamai)-Bang Saen public van route. Questionnaires were used as a tool to collect data. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Chi-square test.

The results of the study showed that the sample population was mostly female; aged 20-29 years; single; graduating with a bachelor's degree; students; and those with monthly income of below 10,000 baht. In terms of public van use, it was found that the most common reason for using the service was convenience; the most common purpose for transport was for returning home; the preferred period of time for using the service was 04.00-06.59 p.m.; the most common waiting time was 16-30 minutes; the frequency of use of the service was 2 times/ month; the monthly cost of using the service was 1-250 baht, and; the respondents wanted to continue using the public van service. In both overall and individual aspects, the samples' attitudes toward the use of public vans was at a moderate level, except for safety, which was evaluated at a poor level.

Hypothesis testing showed that respondents of different gender, age, marital status, educational level, occupation, and monthly income did not have different attitudes toward the use of Bangkok (Ekamai)-Bang Saen public vans. Attitude was related to behavior in using the service of public vans in terms of transport cost and the period of time of using the service when the level of statistical significance was set at 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย.....	29
ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิจัย.....	55
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์.....	56
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน	58
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม เพื่อทดสอบสมมติฐาน	69
5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และแนวทางการพัฒนา.....	85
สรุปผลการวิจัย	85
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก.....	99
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด เพื่อกำหนดตัวแปรต่าง ๆ	42
2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปร ในเรื่องของทัศนคติ.....	45
3 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปร ในเรื่องของพฤติกรรม.....	47
4 ตัวอย่างการแปลความ Semantic differential scale	52
5 จำนวน และร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	56
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านอัตราค่าโดยสาร	59
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านระยะเวลาในการเดินทาง (เปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ).....	60
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านลักษณะการให้บริการ ของผู้ให้บริการ	61
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความปลอดภัย ในการใช้บริการ	63
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความสะดวกสบาย ในการบริการ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความเชื่อถือได้ในการ ให้บริการ	65
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน	66
13 จำนวน ร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการให้บริการ รถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน	67
14 จำนวน ร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน	67
15 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามเพศ.....	69
16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอายุ.....	70
17 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอายุ.....	71
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามสถานภาพ	71
19 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามสถานภาพ	72
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามระดับการศึกษา	72
21 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามระดับการศึกษา	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอาชีพ 73
23	ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอาชีพ..... 74
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 74
25	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 75
26	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร 76
27	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง 77
28	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านช่วงเวลาในการเดินทาง 78
29	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร 79
30	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน 80
31	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร 81
32	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป 82
33	สรุปการทดสอบสมมติฐาน 83

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	24

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนต้องเดินทางเข้ากรุงเทพฯ เป็นจำนวนมาก สังเกตได้จากจำนวนรถโดยสารในกรุงเทพฯ ที่มากขึ้นในทุกๆ ปี โดยตั้งแต่ปี 2555-2559 มีอัตราการขยายตัวของรถโดยสารทุกประเภทที่วิ่งเข้ากรุงเทพฯ เพิ่มขึ้น 7% ในทุก ๆ ปี เฉพาะรถโดยสารที่จดทะเบียน (กรมการขนส่งทางบก, 2559) ทำให้ระบบขนส่งมวลชนต้องมีการปรับตัวรองรับการใช้บริการของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของประชาชน อีกทั้งการเดินทางเข้ากรุงเทพฯ ก็ยังประสบปัญหาด้านการจราจร ซึ่งเป็นปัญหาหลักของพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งทำให้เกิดความสูญเสียด้านเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ ผู้ที่เดินทางต้องใช้เวลาในการเดินทางที่มากขึ้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงขึ้น ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายกับประชาชนมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้เกิดการสูญเสียพลังงานที่มากขึ้นเนื่องมาจากการจราจรที่ติดขัด และนอกจากนี้ยังก่อให้เกิดมลพิษปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพแก่ประชาชนอีกด้วย

การเดินทางเป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเดินทางเพื่อการประกอบอาชีพ การศึกษา กลับภูมิลำเนา ทำธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น และด้วยในปัจจุบันการเดินทางด้วยระบบสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทเพื่ออำนวยความสะดวกและมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิต แต่การเดินทางที่ประชาชนให้ความนิยมมากที่สุดจะเป็นระบบสาธารณะทางบก ได้แก่ รถตู้โดยสาร รถโดยสารประจำทาง รถไฟ เป็นต้น เนื่องจากมีความสะดวก ประกอบกับเส้นทางการเดินทางมีหลากหลายเส้นทาง ทั้งนี้การเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่ในปัจจุบันได้เลือกการเดินทางโดยใช้รถตู้โดยสารที่มากขึ้น โดยจากสถิติปี พ.ศ. 2555-2559 อัตราการจดทะเบียนของรถตู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น เฉลี่ย 15% ในทุก ๆ ปี (กรมการขนส่งทางบก, 2559) เนื่องจากการบริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทางและเกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ ทำให้การเดินทางโดยรถตู้โดยสารจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งเข้ามามีบทบาทในการช่วยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเรื่องของการเดินทาง อย่างไรก็ตามภาครัฐได้พยายามออกกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อจัดการกับคิวรถตู้โดยสารที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน โดยในปี 2560 ทางรัฐบาลได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติต่าง ๆ ของรถตู้ ทั้งด้านผู้ประกอบการ และด้านความปลอดภัย โดยมี

จุดประสงค์เพื่อประชาชน ได้เดินทางอย่างปลอดภัยและคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร

ทั้งนี้การเดินทางโดยรถตู้โดยสารนับเป็นบริการขนส่งมวลชนที่แตกต่างจากรูปแบบอื่น ตั้งแต่ขนาดของยานพาหนะที่มีขนาดเล็กกว่ารถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) ทำให้มีความคล่องตัวที่มากกว่า เส้นทางที่วิ่งในระหว่างพื้นที่เมืองและชานเมือง ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยและที่ทำงานในปัจจุบัน โดยรูปแบบการให้บริการที่เน้นความสะดวกสบายและประหยัดเวลา โดยมีเส้นทางที่วิ่งให้บริการหลากหลายกว่ารถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) โดยสามารถให้บริการในเส้นทางที่รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) ไม่สามารถเข้าถึงได้ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่สูง ระยะเวลาในการเดินทางก็สั้นกว่ารถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) จากการที่ประชาชนต้องอาศัยการเดินทางโดยรถตู้โดยสารในชีวิตประจำวัน ทำให้รูปแบบขนส่งมวลชนโดยรถตู้โดยสารมีเป็นการขนส่งรูปแบบใหม่ที่มีการขยายตัวและเป็นที่ยอมรับอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ในการดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งรถตู้โดยสารนั้นผู้ประกอบการจะต้องตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งด้านอัตราค่าโดยสาร ระยะเวลาการเดินทาง ลักษณะการให้บริการ ความปลอดภัยในการบริการ ความสะดวกสบายในการบริการ และความเชื่อถือได้ในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ

รถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน เป็นสายรถตู้โดยสารสาธารณะเส้นทางหนึ่งมีคนใช้บริการเป็นจำนวนมาก จากสถิติปี 2557 รถตู้โดยสารวิ่งให้บริการในเวลา 06.00-19.00 น. แต่ในปัจจุบันได้เพิ่มรอบเป็นเริ่มตั้งแต่ 05.00-20.00 น. (กรมการขนส่งทางบก, 2560) สาเหตุที่รถตู้โดยสารได้รับความนิยมเพราะด้วยการเดินทางที่รวดเร็วกว่ารถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) ไม่ต้องรอคิวนาน มีจุดขึ้นรถหลายจุดจากบางแสน, หนองมนไป กรุงเทพฯ (เอกมัย) โดยกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารจะเป็นนักศึกษา เพราะคิวรถตู้อยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยบูรพา

และด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยอยากศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางนี้ว่ามีความคิดเห็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการเดินรถของรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี เพศ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี อายุ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี สถานภาพ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี อาชีพ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน
7. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร
8. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง
9. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านช่วงเวลาในการเดินทาง
10. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร

11. ทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร
12. ทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร
13. ทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำนวน 250 คน โดยมีประชากรที่ใช้บริการรถตู้โดยสารคิดจากจำนวนคิวรถตู้โดยสารต่อวันทั้งหมด 30 คิว โดยให้บริการตั้งแต่เวลา 05.00-20.00 น. และที่นั่งแต่ละคันสามารถนั่งได้สูงสุด 13 ที่นั่ง ผู้โดยสารจะใช้บริการคิวรถตู้คิวละประมาณ 390 คนต่อวัน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษารถตู้โดยสารในเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน บริเวณข้างศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา และบริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าแหลมทอง

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น

3.1.1 ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ทศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ได้แก่ อัตราค่าโดยสาร ระยะเวลาการเดินทาง ลักษณะการให้บริการ ความปลอดภัยในการบริการ ความสะดวกสบายในการบริการ และความเชื่อถือได้ในการให้บริการ

3.2.2 พฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ได้แก่ เหตุผลสำคัญในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการรอใช้บริการรถตู้โดยสาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความต้องการในการใช้บริการครั้งต่อไป

4. ขอบเขตด้านเวลา

4.1 ระยะเวลาในการศึกษาช่วงเดือน สิงหาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้
 ทศนคติ หมายถึง การแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน โดยพิจารณาจาก องค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้ (1) อัตราค่าโดยสาร (2) ระยะเวลาการเดินทาง (3) ลักษณะการให้บริการ (4) ความปลอดภัยในการให้บริการ (5) ความสะดวกสบายในการบริการ และ(6) ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ

พฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำของผู้รับบริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน โดยพิจารณาจาก องค์ประกอบ 7 ด้าน ดังนี้ (1) เหตุผลสำคัญในการใช้บริการ (2) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ (3) ช่วงเวลาในการเดินทาง (4) ระยะเวลาในการรอโดยสาร (5) ความถี่ในการใช้ (6) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และ(7) ความต้องการในการใช้บริการ ครั้งต่อไป

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการรถตู้โดยสารในการเดินทางระหว่างเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน หมายถึง รถตู้ปรับอากาศมาตรฐาน โดยจำนวนที่นั่งผู้โดยสารมีทั้ง 13 และ 15 ที่นั่ง โดยใช้เส้นทางระหว่าง กรุงเทพฯ (เอกมัย) และ บางแสน

อัตราค่าโดยสาร หมายถึง ราคาค่าโดยสารของรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย) และบางแสน โดยเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการเดินทางและอัตราค่าโดยสารของรถประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)

ระยะเวลาในการเดินทาง หมายถึง ความยาวนานของการเดินทางตั้งแต่ต้นทางคือ บางแสน ไปยังปลายทาง คือ สถานีขนส่งสายตะวันออกกรุงเทพฯ (เอกมัย) โดยเปรียบเทียบกับรถประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)

ลักษณะการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ของผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร โดยจะพิจารณาออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ (1) พนักงานขับรถ (2) พนักงานเก็บค่าโดยสาร และ(3) พนักงานจัดคิวรถตู้โดยสาร

ความปลอดภัยในการใช้บริการ หมายถึง ความปลอดภัยจากชีวิตและทรัพย์สินจากการใช้บริการรถตู้โดยสาร

ความสะดวกสบายในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกสบายในการรับบริการ ได้แก่ ระบบปรับอากาศ, ที่นั่งภายใน, สภาพรถตู้โดยสาร, สถานที่จอดรถตู้โดยสาร (คิวรถตู้โดยสาร)

ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของคิวรถ ความมีมาตรฐานของการบริการและรถตู้โดยสารที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม วังในเส้นทางที่กำหนด คือ เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

จุดประสงค์การใช้บริการ หมายถึง เป้าหมายในการเดินทางโดยใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ช่วงเวลาในการใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งในการเดินทางโดยการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ระยะเวลาในการรอใช้บริการรถตู้โดยสาร หมายถึง ความยาวนานในการรอคิวโดยสารในการเดินทางแต่ละครั้งของรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้าใจในพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการตู้โดยสารหรือรถโดยสารประเภทต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับ กรรมการขนส่งทางบก ที่เป็น ผู้รับผิดชอบ/ กำกับดูแลการเดินทาง ด้วยขนส่งสาธารณะให้มีความปลอดภัย แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย
6. ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

สิ่งสำคัญในการเรียนรู้รูปแบบการใช้ชีวิตและพัฒนาตนเอง คือการเรียนรู้และเข้าใจในพฤติกรรมของตนเองที่แสดงออกมา เนื่องจากพฤติกรรมเป็นผลที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น ไม่ใช่แค่ส่งผลต่อตนเองเท่านั้นแต่ยังมีผลกับสังคมอย่างเป็นระบบ ดังนั้นในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง นอกจากจะต้องเข้าใจลักษณะการแสดงออกของตนเองแล้วยังต้องเข้าใจพฤติกรรมอย่างถูกต้องด้วย

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการหรือปฏิกิริยาที่แสดงออกหรือเกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า ซึ่งจะมาจากภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกายก็ได้และปฏิกิริยาที่แสดงออกนี้ไม่ได้เป็นการแสดงพฤติกรรมทางกายเท่านั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีมูลเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง (อุทัย หิรัญโต, 2543, หน้า 14)

พฤติกรรม คือ กริยา ท่าทาง อาการ บทบาท ลีลา ท่าที การประพฤติ การปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง คือ โสตสัมผัส ชิวหาสัมผัส และทางผิวหนัง หรือ มิฉะนั้นก็สามารถวัดได้โดยเครื่องมือ (กันยา สุวรรณแสง, 2544)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิตซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ทั้งมนุษย์ และสัตว์ พืช จุลินทรีย์ ซึ่งเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือภายนอก

ร่างกาย พฤติกรรมนี้สามารถสังเกตได้โดยตรงหรือใช้เครื่องมือวัดได้ หรืออาจสังเกตได้ในทางอ้อม เช่น การพูด การเคลื่อนไหว การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย การจำ การคิด ตลอดจนความรู้สึก ทักษะคติ (เจลิมพล ดันสกูล, 2543)

สรุปความหมายของพฤติกรรม พฤติกรรม คือ กิริยาการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นการแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ โดยพฤติกรรมนั้นสามารถเกิดได้ทั้งสัตว์ และมนุษย์ โดยเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่อยู่ภายในหรือภายนอกร่างกาย โดยพฤติกรรมสามารถใช้เครื่องมือวัดได้ เช่น การคิด การจำ การเคลื่อนไหว เป็นต้น พฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญที่จะทำให้อัตนเองได้เรียนรู้ และเข้าใจพัฒนาการของตน เพื่อปรับปรุง และแก้ไขให้ตนเองเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดีต่อไปในอนาคต

ประเภทของพฤติกรรม

พฤติกรรม แบ่งเป็น ประเภทต่าง ๆ ได้หลายรูปแบบ ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2543)

1. ประเภทของพฤติกรรมตามสาเหตุการเกิด โดยแบ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นภายในตัวมนุษย์และสิ่งที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นภายในตัวมนุษย์

2. ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามการแสดงออกดังนี้

2.1 พฤติกรรมภายนอก หรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมรู้ สำหรับพฤติกรรมภายนอกนี้ บุคคลอื่นต้องอาศัยการสังเกต (Observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรง หรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตเพื่อได้ข้อมูลจึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอกได้อีก 2 ประเภทย่อย ๆ คือ

2.1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตได้โดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น

2.1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการสังเกตจึงจะเห็นได้ เช่น การเต้นของหัวใจ ความดันของโลหิต เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด (Covert behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้โดยเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น ความคิด ความรู้สึก อารมณ์ เป็นต้น

ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามผลการกระทำ มี ดังนี้

2.2.1 พฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (Cognitive behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นผลของการแสดงออกทางความรู้ ความคิดเห็น

2.2.2 พฤติกรรมด้านเจตนาพิสัย (Affective behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นผล
การแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม

2.2.3 พฤติกรรมด้านทักษะพิสัย (Psychomotor skills) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็น
การแสดงออกทางด้านลักษณะของการกระทำที่เป็นความชำนาญ เช่น พลศึกษา ดนตรี

3. ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามการกระทำทางร่างกาย และจิตใจ แบ่งเป็น

3.1 พฤติกรรมทางกาย ได้แก่ การลงมือปฏิบัติ

3.2 พฤติกรรมทางวาจา ได้แก่ การพูด

3.3 พฤติกรรมทางใจ ได้แก่ การคิด ความรู้สึก

4. ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามความคาดหมายของสังคม แบ่งเป็น

4.1 พฤติกรรมที่พึงประสงค์

4.2 พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

5. ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามลักษณะที่เกิด โดยแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

5.1. พฤติกรรมที่เกิดเองตามธรรมชาติ หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นเองตั้งแต่เกิดโดย
ไม่ได้รับการฝึกฝน หรือหัดทำ เช่น การร้องไห้ การหัวเราะ เป็นต้น

5.2 พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือ
ได้รับการเรียนรู้ เช่น การพูด การอ่าน การเขียน การเล่นเกม เป็นต้น

การเกิดพฤติกรรม

นักจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมนั้นเป็นผลที่เกิดจากการกระทำปฏิกิริยาของมนุษย์หรือ
อินทรีย์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่มักจะเป็นพฤติกรรมที่เกิด
จากการกระตุ้นที่เรียกว่า “พฤติกรรมที่ถูกลงใจ” ซึ่งลำดับขั้นของพฤติกรรมมีดังนี้
(ประสาธ อิศรปรีชา, 2541)

1. เมื่อมีสิ่งเร้าเกิดขึ้น ก็จะทำให้เกิดความต้องการ
2. เมื่อเกิดความต้องการ ก็จะพยายามแสวงหาทางตอบสนองความต้องการ
3. เมื่อได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะแสดงอาการออกมา

องค์ประกอบการเกิดพฤติกรรม

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบ ดังนี้ (มานี ชูไทย, 2523)

1. มีเป้าประสงค์ คือ มีความต้องการจะเกิดพฤติกรรม
2. มีความพร้อม คือ มีความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมนั้นเพื่อสนองความ
ต้องการของตน
3. สถานการณ์ คือ มีโอกาสที่จะเลือกกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการของตน

4. การแปลความหมาย คือ มีการพิจารณาถึงสภาพการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกแล้ว คัดสนใจเลือก
5. การตอบสนอง คือ การทำกิจกรรมที่คิดว่าดีที่สุดนั้น
6. ผลที่ได้ กิจกรรมที่ทำนั้นอาจจะได้รับผลที่ตรง หรือไม่ตรงกับความคาดหมายก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความไม่สมหวัง ถ้าผลที่ได้รับ ไม่สมที่หวังไว้ จะแปลความหมายใหม่ หรือเลือกวิธีใหม่หรือ อาจล้มเลิกความคิดก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม

สิ่งที่มีอิทธิพลโดยทั่ว ๆ ไปของมนุษย์ คือ การแสดงออกถึงอาการกระทำของมนุษย์นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่เกิดจากสิ่งกระตุ้นให้เกิดการกระทำหรือที่เรียกว่าพฤติกรรมนั้นขึ้นมาสิ่งที กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมมีหลายประการซึ่งจะต้องมีการศึกษาเพื่อให้ทราบและเข้าใจสาเหตุหรือ เพื่อทำนาย และควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้ชัดเจนขึ้น จึงจำเป็นต้องเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ว่าก่อให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้นได้อย่างไร และปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมอย่างไร เราจะสามารถนำความรู้ที่ได้มาอธิบายสาเหตุเพื่อนำไปสู่การปรับพฤติกรรมมนุษย์ได้อย่างไร ด้วยคำถามต่าง ๆ ดังกล่าวจึงนำไปสู่การศึกษาถึงปัจจัยสำคัญ ๆ ที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (สุชา จันท์ธรม และสุรางค์ จันท์ธรม, 2529) ได้แก่

1. ความเชื่อ คือ การที่บุคคลยอมรับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งความคิดของเขาอาจจะถูกต้อง หรือไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงก็ได้ บางคนเชื่อว่าทำดีได้ดี เรื่องไสยศาสตร์ เป็นต้น
2. ค่านิยม เป็นเครื่องชี้แนวทางการปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ แก่บุคคลว่าจะอะไรที่เป็น จุดมุ่งหมายแห่งชีวิต สิ่งใดที่ควรประพฤติปฏิบัติหรือไม่ควร ค่านิยมอาจได้มาจากการอ่านคำ บอกล่าหรือคิดขึ้นมาเองก็ได้
3. บุคลิกภาพ เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลโดยมีอยู่ด้วยกันหลายแบบ เช่น เป็นคนชอบ ใช้อำนาจ ไม่เชื่อฟังใคร เป็นคนน้อมน้อม หยิ่งยโส ชอบทำตามใจตัวเอง เป็นต้น
4. สิ่งที่มากระตุ้นพฤติกรรม สิ่งที่มากระตุ้นจะเป็นสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ เช่น ความรู้สึกที่อยาก สวย อยากหล่อ อยากรวย เป็นต้น
5. ทักษะ ทักษะโดยทั่ว ๆ ไป หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าที นี้จะเป็นทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ชอบ หรือไม่ชอบ ทักษะมีความสำคัญต่อการตอบสนองทางสังคมของบุคคลที่มีพฤติกรรมอย่างไรหรือ ทำสิ่งใดลงไป ทักษะจะเป็นเครื่องกำหนดให้มีพฤติกรรมเป็นอย่างนั้น
6. สถานการณ์ หมายถึง สภาพแวดล้อมหรือสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม ตัวอย่าง เช่น ถ้าอากาศร้อน เราจะถอดเสื้อผ้าหรือไม่ใส่เสื้อผ้าก็ได้ถ้าอยู่ที่บ้าน แต่ถ้าออกไปนอก

สถานที่จะทำแบบนั้นไม่ได้ เพราะฉะนั้นสถานการณ์นี้จึงเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่สำคัญมาก แต่สถานการณ์เปิดช่องให้แล้ว พฤติกรรมของคนก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัยของเขาที่แสดงออกมา

สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม สิ่งที่มีอิทธิพลโดยทั่ว ๆ ไปของมนุษย์ คือ การแสดงออกถึงการกระทำของมนุษย์นั้นไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่เกิดจากสิ่งกระตุ้นให้เกิดการกระทำ จากสิ่งเหล่านั้นขึ้น หรือที่เรียกได้ว่าพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นมาจากสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม โดยตัวกระตุ้นที่จะมากระตุ้นพฤติกรรมมีหลายประการ ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพ ทัศนคติ สิ่งที่มากระตุ้นพฤติกรรม และสถานการณ์ ทั้งนี้เราต้องเรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมของตนเองเพื่อไม่ให้หลงมัวเมาไปกับสิ่งที่ผิด โดยไม่รู้ตัว

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

นักพฤติกรรมศาสตร์ ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ (เฉลิมพล ต้นสกุล, 2543)

แนวคิดที่ 1 เชื่อว่าสาเหตุของพฤติกรรมเกิดจากการตัดสินใจของตนเอง (ปัจจัยภายในตัวบุคคล) รากฐานของแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาจากองค์ประกอบภายในตัวบุคคลอื่น ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ และความตั้งใจใฝ่พฤติกรรม เป็นต้น ดังนั้นนักพฤติกรรมศาสตร์ที่สนใจแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษา และสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ และการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ทฤษฎีแรงจูงใจ เป็นต้น

แนวคิดที่ 2 สาเหตุของพฤติกรรมเกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล โดยรากฐานของแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมเกิดจากปัจจัยนอกตัวบุคคล” ดังนั้น นักพฤติกรรมศาสตร์กลุ่มนี้จึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสิ่งแวดล้อมระบบสังคม การเมือง การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดที่ 3 เชื่อว่าสาเหตุของพฤติกรรมมาจากปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย รากฐานของแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมมาจากปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยด้วยกัน ทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคล ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล” จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 แนวคิดนี้ได้พัฒนามาจากหลักการวิเคราะห์การเกิดของพฤติกรรมที่ว่า “การแสดงออกของพฤติกรรมหนึ่ง ๆ อาจมาจากหลายสาเหตุก็ได้” ดังนั้น ในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญมาจากหลากหลายวิชาชีพ เพื่อร่วมกันดำเนินงานการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมสุขภาพ

การวัดพฤติกรรม

การวัดพฤติกรรม มี 2 วิธี ดังนี้ (สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, 2542, หน้า 131-136)

1. การศึกษาพฤติกรรมโดยทางตรง ทำได้โดย

1.1 การสังเกตแบบผู้ถูกสังเกตรู้ตัว เช่น อาจารย์สังเกตพฤติกรรมนักศึกษาในห้องสมุด โดยบอกให้ทราบล่วงหน้า เป็นต้น

1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติ คือ การที่ผู้ถูกสังเกตพฤติกรรมไม่ได้กระทำตนเป็นที่รับกวนบุคคลที่ถูกสังเกต ไม่ทราบว่าตนถูกสังเกต การศึกษาพฤติกรรมแบบนี้จะทำให้สามารถนำผลที่ได้ไปอธิบายพฤติกรรมในสภาพที่ใกล้เคียงได้ แต่ก็มีข้อเสีย คือ ใช้เวลานาน

1.3 การศึกษาพฤติกรรมโดยทางอ้อม ได้แก่

1.3.1 วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องซักถามข้อมูลจากผู้หนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง การสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การสัมภาษณ์โดยตรง และการสัมภาษณ์ทางอ้อม

1.3.2 วิธีการใช้แบบสอบถาม เหมาะสำหรับต้องการทราบพฤติกรรมจำนวนมาก และไม่สามารถสัมภาษณ์หรือสังเกตได้ เพราะบุคคลเหล่านั้นอาจอยู่ห่างไกลกระจัดกระจาย หรือพฤติกรรมที่ต้องการทราบเป็นเรื่องที่ผ่านมาแล้ว

1.3.3 วิธีการทดลอง เป็นวิธีที่ใช้ผู้ศึกษา อยู่ในสภาพการณ์ที่ต้องควบคุมแต่ในชุมชนการศึกษาพฤติกรรมควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้ยาก และเป็นไปได้้น้อยมาก เพราะวิธีนี้จะใช้ในห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่

1.3.4 วิธีการบันทึก วิธีนี้ทำให้ทราบพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้บุคคลแต่ละคนบันทึกพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งอาจเป็นการบันทึกพฤติกรรม

วิธีการศึกษาพฤติกรรม

วิธีการศึกษาพฤติกรรมสามารถกระทำได้ 4 วิธีตามลักษณะของพฤติกรรมที่ศึกษาดังนี้ (เฉลิมพล ต้นสกุล, 2543)

1. จิตวิทยาที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์สูงมาก มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลระหว่างเหตุการณ์ (Event) สองเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นเหตุเรียกว่าตัวแปรอิสระ (Independent variable) ส่วนเหตุการณ์ที่เป็นผลเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) การปฏิบัติต่อตัวทดลองต่อตัวแปรอิสระเรียกว่า การจัดการกระทำ (Treatment) การทดลองครั้งหนึ่ง ๆ จะต้องมีตัวแปรตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป แต่การทดลองก็มีข้อจำกัดอยู่มาก เพราะการควบคุมตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งนั้น อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เข้ามาแทรกแซงจนเกิดความสับสนได้

2. สสำรวจ เป็นการศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์เช่นกันแม้ว่าจะไม่เข้มข้นนักก็ตาม วิธีการนี้ศึกษาตัวแปรเหมือนการทดลอง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเป็นเหตุเป็นผลกันไม่ได้ และ

ผู้ศึกษาไม่มีการจัดกระทำต่อตัวแปร กระทำเพียงแค่ศึกษาตัวแปรอย่างมีระบบในสถานการณ์ที่พบ การสำรวจจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ (Instrument) ที่มีความเชื่อถือได้ (Reliability) และความตรง (Validity) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ด้วยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร (Population)

3. คลินิก เป็นการศึกษาพฤติกรรมแบบลึก (In-depth study) รายใดรายหนึ่งใช้เครื่องมือ (Instrument) หลาย ๆ อย่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลหลาย ๆ ด้าน และใช้เวลานานทำให้ทราบสาเหตุของพฤติกรรมบุคคลนั้น ๆ ตลอดจนได้ข้อความรู้ใหม่ ๆ ที่จะนำไปใช้กับกรณีอื่น ๆ ได้ ทำนองเดียวกับ แพทย์รักษาคนไข้รายใดรายหนึ่งนั่นเอง การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี (Case study) ก็คือวิธีการทางคลินิกวิธีหนึ่ง

4. สังเกตอย่างมีระบบ (Systematic observation) พฤติกรรมจำนวนมากจำเป็นต้องศึกษา ในสถานการณ์ปกติที่พฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้น โดยการเฝ้าสังเกตและบันทึกพฤติกรรมกลุ่ม ตัวอย่างซึ่งเรียกว่า การสังเกตอย่างมีระบบ วิธีการนี้ต้องนิยามพฤติกรรมที่จะสังเกตได้ชัดเจน และวัดได้เรียกว่า นิยามปฏิบัติการ (Operational definition) รวมทั้งจะต้องทำการสังเกตโดยมิให้กลุ่มตัวอย่างรู้ตัวด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร มีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น

พงศ์ หรดาล (2540) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคณงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือทำที่ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

สรุปความหมายของทัศนคติ ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลมีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดง ปฏิกริยา และกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน แต่สามารถสื่อความหมายด้วยการแสดงออกจากท่าทาง เช่นทางสีหน้า หรือทางร่างกาย เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติมีที่มาจากประสบการณ์และค่านิยม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (พงศ์ ทรดาล, 2540)

1. ประสบการณ์ (Experience) การที่บุคคลได้พบเห็นคุ้นเคยหรือทดลองสิ่งใด นับเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct experience) และการที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องใดนับเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect experience)
2. ค่านิยม (Value) แต่ละบุคคลมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลทั้งประสบการณ์และค่านิยมทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันไป

โครงสร้างของทัศนคติ

โดยปกติแล้วทัศนคติจะมีตำแหน่งที่ไม่คงที่ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ ตัวอย่าง เช่น การที่เราชอบหรือไม่ชอบการบริการของร้านอาหาร หรือภัตตาคารที่เราไปรับประทาน หรือแม้แต่แนวโน้มนโยบายทางการบริหารที่เราชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น ๆ ในมุมมองของทัศนคติมีโครงสร้างที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2550) ความพอใจของบุคคล (Person' affect) เกิดจากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นหรือได้รับ โดยตรง ความพอใจมีความคล้ายคลึงกับอารมณ์ เช่น คนส่วนใหญ่จะมีปฏิกิริยาต่อคำว่า “รัก” “เกลียด” หรือ “สงคราม” เช่น เดียวกับการที่นักศึกษาไม่ชอบวิชาบางวิชา ซึ่งถ้าวิชานั้นเป็นวิชาเลือกเขาอาจจะไม่เลือกเรียนในรายวิชานั้น แต่ถ้าเป็นวิชาเอกหรือวิชาบังคับอาจจะทำให้เขามีความว้าวุ่นใจ

ความตระหนัก (Cognition) คือ ความรู้สึกที่บุคคลยอมรับเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เช่น คุณอาจเชื่อว่าคุณชอบวิชาที่เรียน ทั้งนี้เพราะเป็นวิชาที่มีตำราเรียนดีมาก และเวลาเรียนเป็นเวลาที่เหมาะสม ผู้สอนเก่ง การรับรู้ในสิ่งดังกล่าวอาจจะถูกทั้งหมดหรือบางส่วนหรืออาจจะผิดทั้งหมดก็ความตระหนักจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ (Perception) ในสิ่งที่ถูกต้อง และเป็นจริงความตั้งใจ (Intention) คือ องค์ประกอบของทัศนคติที่นำไปสู่พฤติกรรม เช่น ถ้าคุณชอบอาจารย์ผู้สอน คุณอาจจะตั้งใจเรียนในวิชาที่เขาสอน ความตั้งใจไม่สามารถจะแปลงออกมาเป็นพฤติกรรม

ปกติคุณอาจจะตั้งใจทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ในเวลาต่อมาความตั้งใจนั้นอาจเปลี่ยนไปได้ ทักษะที่มีแหล่งที่มาหลายทาง เป็นต้นว่า ครอบครัว กลุ่มที่เท่าเทียมกัน ประสบการณ์ของงาน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และภาษามืออิทธิพลต่อทัศนคติ ประสบการณ์เริ่มต้นจากครอบครัวด้วยการส่งเสริม การสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล ทัศนคติของเด็กปกติจะมีลักษณะเช่นเดียวกับของพ่อแม่ แต่เมื่อเติบโตเป็นวัยรุ่นจะเริ่มถูกอิทธิพลของกลุ่มครอบงำมากขึ้น กลุ่มที่เท่าเทียมกันจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ เพราะแต่ละบุคคลต้องการถูกยอมรับ โดยบุคคลอื่น วัยรุ่นจึงต้องการการยอมรับโดยการเข้ามามีส่วนร่วมกับ ทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน หรือโดยการปรับปรุงทัศนคติเพื่อเข้ากันกับกลุ่มให้ได้

ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคติแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550)

1. ทิศทาง (Direction) ทัศนคติจะมีทิศทางที่แสดงต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นทัศนคติในทางบวกหรือลบในสิ่งนั้น
2. ปริมาณ (Magnitude) คือ ปริมาณของการชอบ-ไม่ชอบ ว่ามีความมากน้อย หรือ ความรุนแรงมากเพียงใด
3. ความเข้ม (Intensity) ได้แก่ ลักษณะอื่น ๆ ของทัศนคติเข้ามาประกอบ เช่น ความมั่นใจ ความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ จะมีส่วนด้วย ทำให้เกิดความเข้มข้น เช่น ทัศนคติที่มีต่อญาติพี่น้องของตนย่อมเข้มข้นกว่าทัศนคติต่อคนอื่น
4. ความตรงข้าม (Ambivalence) ในบางครั้งทัศนคติมีลักษณะก้ำกึ่งกัน คือ มีทั้งชอบและไม่ชอบพอ ๆ กัน เรียกว่ามีความรู้สึกตรงข้ามเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้น
5. ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่นับถือศาสนาหนึ่ง ถ้ามีคนในศาสนาอื่นมาว่าศาสนาตนเองไม่ดี คนนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที

องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective or emotional component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึก เป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ภาวะทางด้านอารมณ์ และความรู้สึกที่เกี่ยวกับคนบางคน ทั้งความคิด เหตุการณ์ หรือจุดประสงค์ ที่มีต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งเร้าอันนั้น ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ สนใจหรือไม่สนใจ องค์ประกอบด้านนี้เกิดจากการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (Conditioned learning) ของคนเราในอดีต ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกในด้านบวกหรือลบที่มีต่อสิ่งที่ได้รับรู้มา ตัวอย่าง เช่น ถ้าเด็กได้รับประสบการณ์ที่เลวร้ายที่ตีมา มีความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อการมีครอบครัว อันเป็นผลสืบเนื่องมาจาก

ประสบการณ์ของการแสดงความรักของพ่อแม่ที่มีต่อเด็ก ในทางตรงกันข้ามถ้าเด็กได้รับประสบการณ์ในครอบครัวแบบที่ไม่ดี มีความคับข้องใจขาดความอบอุ่นในการเลี้ยงดู ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการมีครอบครัว ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือเกลียดชังการมีครอบครัวได้อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากที่ประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้นนั่นเอง

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้หรือความเชื่อ (Cognitive or belief component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้หรือความเชื่อ ความคิดเห็น ความเข้าใจหรือความรู้ที่แต่ละบุคคลยึดมั่นไว้ในใจที่มีต่อสิ่งเร้า หรือต่อสิ่งของหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมาจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ความเชื่อที่ได้มานี้จะเป็นความเชื่อที่ได้มาจากการประเมิน ซึ่งมักจะออกผลเป็นแนวโน้มทางใดทางหนึ่งว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่า ทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมาแบบนี้จะทำให้ผู้อื่นทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง ความเชื่อเช่นนั้นจะมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล เช่น ความเชื่อในลัทธิ และอุดมการณ์ในทางการเมือง ความเชื่อในเรื่องจิตวิญญาณ ความเชื่อในโหราศาสตร์ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการประเมิน และที่ได้สร้างเป็นความเชื่อขึ้นมาในสังคมนั่นเอง

3. องค์ประกอบความพร้อมที่จะกระทำหรือด้านพฤติกรรม (Action tendency or behavioral component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เนื่องกับส่วนของความรู้สึก เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หลังจากประเมินค่าของสิ่งนั้นแล้ว และการทำต่อสิ่งเร้าตามความเชื่อหรือความรู้สึกของตน พฤติกรรมจึงเป็นสิ่งสะท้อนของทัศนคติที่แสดงออกมาให้ปรากฏเห็นยังภายนอก จึงอาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา อาจจะไปในทางเดียวกับทัศนคติหรือในทางที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคตินั้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นตัวแปรของพฤติกรรม เป็นต้นว่า สถานภาพ สถานการณ์ และเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในขณะนั้น พฤติกรรมหรือทางโน้มเอียงในการที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าหากเขามีทัศนคติในทางที่ไม่ดีความพร้อมเพียงในการปฏิบัติต่อบทบาทพฤติกรรมก็จะไปไปในทางที่ทำลาย โจมตี ไล่ไฟ หรือกลั่นแกล้งต่าง ๆ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางที่ดี ความพร้อมเพียงในการปฏิบัติตามแนวทางพฤติกรรมก็จะไปไปในทางสร้างสรรค์ชมเชย สนับสนุน ให้ความช่วยเหลืออุดหนุน

คุณลักษณะของทัศนคติ

คุณลักษณะของทัศนคติแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)
ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล มีลักษณะเฉพาะของตัวมันเอง เป็นการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งสูงใจที่เกี่ยวข้อง กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ การจัดระเบียบแนวความคิด และความเชื่อจะมีลักษณะที่รวมตัวขึ้นหลังจากที่ได้มีการประเมินเป็นแนวโน้มไปใน

ทางใดทางหนึ่งเสมอ คือ ดี และไม่ดี ชอบ และไม่ชอบ พอใจ และไม่พอใจ สนใจ และไม่สนใจ ในตัวบุคคลจะไม่มีใครเลยที่มีจิตใจเป็นกลาง เพราะจะมีสิ่งจูงใจและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งคุณลักษณะของทัศนคติอาจจะสรุปได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียู่ภายใน ทัศนคติเป็นเรื่องของการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อที่เกิดขึ้นมาจากภายในของแต่ละบุคคล
2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้ และเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และจะก่อตัวหลังจากที่ได้ประเมินสิ่งแวดล้อมภายนอก ก็จะสร้างทัศนคติให้เกิดขึ้นในตัวเอง และจะติดอยู่กับตัวบุคคลนั้น จนกว่าจะเกิดกระบวนการเรียนรู้ใหม่ขึ้นมาแทนที่ ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปได้
3. ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร หลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาในบุคคลนั้นแล้ว ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้นได้ แม้จะได้รับตัวกระตุ้นที่ต่างกันไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ได้ก่อตัวขึ้นมา นั้น จะมีกระบวนการวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย ทัศนคติจะคงฝังติดแน่นตัวบุคคลนั้น และยากที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเขาได้ในทันทีทันใด ต้องอาศัยระยะเวลาค่อนข้างนาน ตามกระบวนการจัดระเบียบความเชื่อว่าจะเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลนั้นได้
4. ทัศนคติจะอ้างถึงสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้น ทัศนคติไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสและเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม มีการก่อผลขึ้นเป็นทัศนคติโดยอ้างตัวบุคคล และสิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รอบตัว สิ่งที่ใช้อ้างถึงเพื่อการสร้างทัศนคติอาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวของสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

ทัศนคติ และค่านิยม

ทัศนคติ และค่านิยมต่างเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะปฏิบัติตามความรู้สึกนั้น จะแตกต่างกันตรงที่ทัศนคติเป็น แนวโน้มที่เราจะมีการตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนค่านิยมจะใช้เป็นมาตรฐานซึ่งใช้เป็นกรอบกำหนดทางเลือกของคนจากทางเลือกต่าง ๆ ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่เป็นส่วนตัวของบุคคล ส่วนค่านิยมเป็นสิ่งที่กลุ่มคนมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน แต่ทั้งทัศนคติและค่านิยม จะมีความเหมือนกันตรง ที่เกิดมาจากกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมการเรียนรู้จากประสบการณ์ และต่างก็มีแนวโน้มของทัศนคติในการแสดงออกของบุคคลเหมือนกัน (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)

ค่านิยมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับองค์ประกอบด้านทัศนคติ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสดงออก ค่านิยมเป็นกระบวนการทางความคิดของบุคคลที่เป็นตัวกำหนดตัวตัดสินใจ ซึ่งนำไปสู่บุคคล

ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง บทบาทของค่านิยมจะนำหน้าที่เป็นมาตรฐานที่จะนำทางหรือเป็นแนวทางให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ และทำหน้าที่กระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติ ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติความสนใจ และความตั้งใจ ซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม

ทัศนคติ และความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติที่แต่ละบุคคลมีต่องานของตน ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่ได้จากการรับรู้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของผู้บังคับบัญชาหรือลักษณะของหัวหน้างาน นโยบาย และกระบวนการปฏิบัติงาน การรวมกลุ่มทำงาน สภาพการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้ลูกจ้าง ลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้ (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)

1. ผลตอบแทน (Pay) จำนวนเงินที่ได้รับเท่ากับที่คาดว่าจะได้รับ และความเท่าเทียมกันที่เข้าใจได้ของผลตอบแทน
2. งาน (Job) ลักษณะของงานมีความน่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้ และการได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion opportunity) ความเป็นไปได้ของโอกาสสำหรับความก้าวหน้า
4. ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการแสดงความสนใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา
5. ผู้ร่วมปฏิบัติงาน (Co-worker) ผู้ร่วมปฏิบัติงานมีความเป็นมิตร มีความสามารถ และให้การสนับสนุนกัน

ผลกระทบของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่มั่นคง มีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อลักษณะหลากหลายของสถานการณ์หรือวัตถุประสงค์ เราอาจจะลงความเห็นถึง ทำทางของบุคคลโดยดูจากคำพูดวาจาที่แสดงถึงความเชื่อ ความรู้สึก หรือความมุ่งหมายของพฤติกรรมที่มุ่งต่อวัตถุประสงค์หรือสถานการณ์ จากปฏิกริยาการรับรู้และสรีระวิทยาหรือจากพฤติกรรมที่แสดงออกมา ยังมีอำนาจของงานที่มีความหลากหลาย บุคคลที่ยิ่งน่าจะมีการจัดระเบียบของทัศนคติที่มากขึ้น ความเชื่อของเขาก่อตัวขึ้นอย่างมากมาจากพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม และประสบการณ์อื่น ๆ ควรจะมีความสำคัญที่ไม่เหมือนกัน และดังนั้นเป็นเหตุผลทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน การค้นคว้าเร็ว ๆ นี้ แนะนำว่าการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในทัศนคติขึ้นอยู่กับประชาชาติต่าง ๆ และกลุ่มเชื้อชาติ และบทบาทต่าง ๆ

ของประเภทเพศ ทักษะที่แตกต่างเหล่านี้จะส่งผลต่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพของความแตกต่างในองค์กร (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะ เห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้นไม่ว่าเป็นรูปวาจาหรือการเขียน บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคม คือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตาม การยอมรับ และการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)

ดังนั้น จึงยัง ไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำที่ความรู้สึกของบุคคลโดยตรง อันจะเป็นดัชนีที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการวัดทัศนคติจากการ บันทึกคำพูด และพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับทัศนคติ ซึ่งผู้ทำการวัด สามารถมองเห็น และเป็นเพียงการคาดประมาณ (Estmate) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น การวัดทัศนคติที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ศึกษาทัศนคติโดยใช้ประสาทหู และตา เป็นสำคัญ การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วนำ ข้อมูลที่สังเกตนั้น ไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531)

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถามบุคคลนั้น ๆ ด้วยตนเอง โดยอาศัยการพูดคุย ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมวางแผนล่วงหน้าว่าจะสัมภาษณ์ในเรื่องใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531)

ในการสัมภาษณ์นี้ ได้ให้ความเห็นไว้ว่า เป็นการวัด ทัศนคติโดยอาศัยการตอบสนองทาง คำพูด (Verbal responses) และเป็นวิธีวัดที่ถูกนำมาใช้บ่อยครั้ง เพราะมีความสะดวกและง่ายต่อการ วัด เช่น การใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended question) ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งคำถามว่า “คุณรู้สึกว่าการ ที่ท่านประธานาธิบดีกำลังดำเนินการอยู่เป็นอย่างไร” หรือ “คุณคิดว่าการเสียภาษีเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ เพราะอะไร” จะเห็นได้ว่า การใช้คำถามปลายเปิดนี้ ผู้สัมภาษณ์จะได้ข้อมูลมากมาย แต่มีข้อเสีย ก็คือว่า ผู้ตอบอาจไม่ตอบตามความเป็นจริง เพราะไม่กล้าเปิดเผย หรือตอบตามความคาดหวังของ สังคม ดังนั้น การวัดทัศนคติโดยอาศัยการสัมภาษณ์จึงควรใช้วิธีการอื่น ๆ ร่วมด้วย

3. แบบรายงานตนเอง (Self-report) เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคลโดยให้บุคคลนั้น เถ่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมาว่า รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ซึ่งผู้เฒ่าจะบรรยายความรู้สึก นึกคิดของตัวเองออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละ

ละบุคคล (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรวัดทัศนคติไว้ว่า มาตรวัดทัศนคตินี้ ถือเป็นเครื่องมือในการวิจัยทางการศึกษาอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดคุณลักษณะภายในทางจิตของบุคคลที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ให้ผลการวัดเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือตัวเลข ลักษณะของมาตรวัดทัศนคติประกอบด้วยชุดของสถานการณ์หรือข้อความที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้ตอบได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เพื่อจำแนกผู้ตอบออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามระดับทัศนคติ และแสดงผลเป็นปริมาณบนช่วงสเกลในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมการวัดทัศนคติอีก 4 วิธี (ทิตยา สุวรรณชัย, 2547)

1. มาตรวัดแบบของเทอร์สโตน (Thurstone's type scale) กำหนดโครงสร้าง นำข้อความไปตัดสั้น และแจกแจงความถี่ ความถี่สะสม หาความแปรปรวน แล้วนำแบบวัดชุดเดิมให้คัดเลือกอีกครั้ง
2. มาตรวัดแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นการวัดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่อง และยังมีความเที่ยงตรงสูงกว่าแบบอื่นอีกด้วย แต่ละมาตรวัดห่างเท่ากันเป็น 0 1 2 3 4 เป็น Positive หรือ Negative
3. มาตรวัดแบบของกัตต์แมน (Guttman scale) มีใช้วิธีสร้าง และพัฒนาทัศนคติ แต่เป็นวิธีประเมินหรือวิเคราะห์มาตราส่วน
4. มาตรวัดแบบออสกู๊ด (Osgood's scale) ใช้วัดทัศนคติและวัดบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยแยกความแตกต่างของมโนทัศน์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้า และการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ที่มาชื่อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น “การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตนไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้ และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชันพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขาย และเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท่าอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

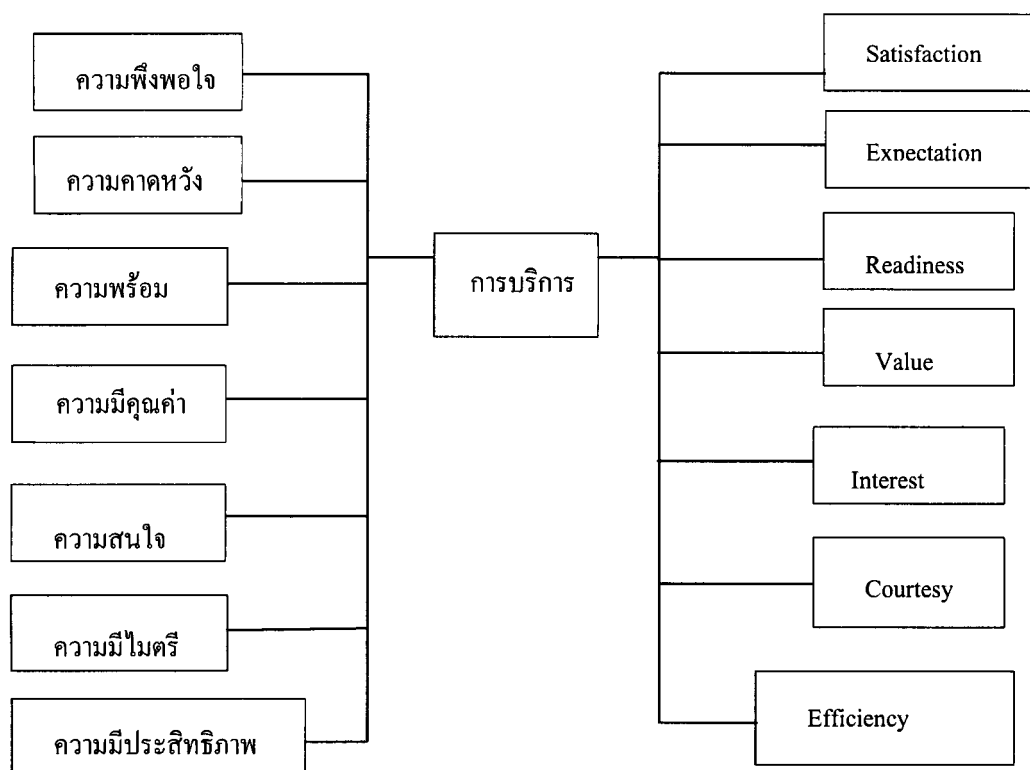
C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อน โขน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สรุปการบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบกิจกรรมนั้นเพื่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ



ภาพที่ 2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543)

จากภาพที่ 2 หลักการบริการที่ให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการ และผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการ และการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน

บริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการ ทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหน่วยบริการหรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่ง และนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้องไม่ต้องรอนาน

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังในต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้น

การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหน้าตาภายนอกหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสม และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น และเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะ และจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติตอบสนอง และความประทับใจของ

สรุปพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ ส่วนความสำเร็จในการบริการ คือ การที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความพึงพอใจมากที่สุดจากการใช้บริการ โดยในที่นี้ เราได้นำโมเดลของวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ มาอธิบาย โดยมีใจความสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือเข้ารับบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้

และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการบริการ ความมีประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการ ภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบ ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น และเป็นกันเอง

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ”

และทั้งหมดนี้คือ 7 ประการแห่งความสำเร็จของการบริการเพื่อตอบสนองทั้งทางด้านผู้บริการ และผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

ในคำว่าบริการสาธารณะ ได้มีมีนักวิชาการ และนักทฤษฎีได้ให้ความหมายมากมาย โดยมีบุคคลที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ (2540) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่ง

อาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมี องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บัญชีนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการ และกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ การบริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็น ของรัฐหรือเอกชน ต้องมีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายจาก บริการสาธารณะ

หลักในการให้บริการสาธารณะ

หลักการในการให้บริการสาธารณะ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2554) ในการดำเนินการ ให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้ สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

1. การผูกมัดที่จะทำ และกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน
4. ความรับผิดชอบ
5. การร่วมมือกัน
6. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช่ รัฐเป็นผู้ดำเนินการก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการ โดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่น เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบสำคัญ 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทานเป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดให้มีบริการ

สาธารณะ

2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้วโดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สิน โดยได้รับค่าตอบแทน

3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐเป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัวและบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น

4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนมีรูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้จัดการจะรับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกับลูกจ้างในฐานะผู้บริหารโครงการ

ดังนั้น ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทาน โดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลได้รับไปจัดการบริการสาธารณะรัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

สรุปหลักในการให้บริการสาธารณะ หลักการบริการสาธารณะ คือ เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ หรือการสร้างควมพึงพอใจให้แก่ โดยทำการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในขั้นพื้นฐานเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ก่อนเดิมเป็นหน้าที่ของรัฐแต่ในปัจจุบันจำนวนของประชากรมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้มีภาคเอกชนเข้าร่วมในการบริการสาธารณะด้วย แต่ภาครัฐก็ยังคงควบคุมดูแลอยู่ โดยในการบริการสาธารณะนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักการบริการ ในหลายประการที่จะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยหยิบยกหลักการของ วีระศักดิ์ เครือเทพ มาใช้อธิบายโดยมีใจความ ดังนี้ ควรมีหลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เพื่อให้ประชาชนได้ประโยชน์มากที่สุดจากบริการ หลักความสม่ำเสมอ ต้องมีการให้บริการเป็นประจำ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ หลักความเสมอภาค ทุกคนต้องได้รับการบริการด้วยสิทธิที่เท่าเทียมกัน หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ต้องมีค่าบริการที่ไม่แพงเกินไป เพราะอาจกระทบกับค่าใช้จ่ายประจำวันได้ และสุดท้ายหลักความสะดวก ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวกสบายเป็นสำคัญ หากผู้ให้บริการตระหนักถึงหลักการต่าง ๆ นี้ จะทำให้การบริการในรูปแบบสาธารณะมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการ ก็มีความสุขกับการใช้บริการอย่างแน่นอน

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย

สมพิศ พันธุ์เจริญศรี (2546) กล่าวว่า ให้ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากภัย หรือ พ้นจากสถานการณ์ที่ไม่ค่อยปลอดภัยที่เป็นหรืออาจเป็นอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สิน

สรุปแนวคิดความปลอดภัย ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากภัย อันตราย โดยเป็นการพ้นภัยต่อความเสียหายทั้งปวง

แนวทางในการสร้างความปลอดภัยในชีวิต

เรียนรู้ และศึกษาแนวทางปฏิบัติ เช่น เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อนำความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่ได้รับมาปรับใช้ในการหลีกเลี่ยงความไม่ปลอดภัย (สมพิศ พันธุ์เจริญศรี, 2546) สร้างส่งเสริมสุขภาพของตนเองให้มีความสมบูรณ์แข็งแรงเพื่อให้มีพลังในการเผชิญสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยได้อย่างมั่นใจฝึกตนให้เป็นผู้มีสติมั่นคง มีความสุขุมรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจฝึกตนให้เป็นคนช่างสังเกต หูไว ตาไว ละเอียดรอบคอบ ในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติมีจิตสำนึก และความรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัย ทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น

สาเหตุแห่งความไม่ปลอดภัย

ภัย (Hazard) เป็นสภาพการณ์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดการบาดเจ็บต่อบุคคล หรือ ความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือวัสดุ หรือกระทบกระเทือนต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติการปกติของบุคคล

อันตราย (Danger) หมายถึง ระดับความรุนแรงที่เป็นผลเนื่องมาจากภัย (Hazard) อันตรายจากภัยอาจจะมีระดับสูงหรือมาก น้อย ก็ได้ ขึ้นอยู่กับมาตรการในการป้องกัน เช่น การทำงานบนที่สูงสภาพการณ์เช่นนี้ถือได้ว่าเป็นภัย (Hazard) ซึ่งอาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บถึงตายได้หากมีการพลัดตกลงมาในกรณีนี้ถือได้ว่ามีอันตรายอยู่ระดับหนึ่ง หากแต่ระดับอันตรายจะลดน้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานใช้สายนิรภัย (Harness) ขณะทำงานเพราะ โอกาสของการพลัดตก และก่อให้เกิดความบาดเจ็บลดน้อยลง

ความเสียหาย (Damage) เป็นความรุนแรงของการบาดเจ็บหรือความสูญเสียทางด้านกายภาพ หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงาน หรือความเสียหายทางการเงินที่เกิดขึ้น เนื่องจากการขาดการควบคุมภัย

อุบัติเหตุ (Accident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งก่อให้เกิดความบาดเจ็บ พิการ หรือตาย และทำให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย

สาเหตุของอุบัติเหตุ

สาเหตุของอุบัติเหตุ ที่สำคัญมี 3 ประการ ได้แก่

1. สาเหตุที่เกิดจากคน (Human causes) มีจำนวนสูงที่สุด คือ 88 % ของการเกิดอุบัติเหตุทุกครั้ง ตัวอย่างเช่น การทำงานที่ไม่ถูกต้อง ความพลั้งเผลอ ความประมาท การมีนิสัยชอบเสี่ยงในการทำงาน เป็นต้น

2. สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของเครื่องจักร (Mechanical failure) มีจำนวนเพียง 10% ของการเกิดอุบัติเหตุทุกครั้ง ตัวอย่าง เช่น ส่วนที่เป็นอันตรายของเครื่องจักรไม่มีเครื่องป้องกัน เครื่องจักรเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ขำรูดบกพร่อง รวมถึงการวางผังโรงงานไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ปลอดภัย เป็นต้น

3. สาเหตุที่เกิดจากดวงชะตา (Acts of god) มีจำนวนเพียง 2 % เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาตินอกเหนือการควบคุมได้ เช่น พายุ น้ำท่วม ไฟผ่า เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร

ประวัติรถตู้โดยสาร

รถตู้โดยสารเกิดขึ้นมาจากช่องว่างการให้บริการขนส่งมวลชน ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และบริษัทขนส่ง (บขส.) เกิดขึ้นประมาณปี 2537 ที่การจราจรในกรุงเทพฯ ค่อนข้างจะติดขัดแต่ในระยะนั้นการเดินทางรถตู้โดยสารยังไม่เป็นที่นิยมแพร่หลาย จนในปี 2531-2532 ยุครัฐบาล พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ที่ประเทศไทยมีการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงสุดการขยายตัวของรถตู้โดยสารก็สูงด้วย ในลักษณะใครอยากวิ่ง ก็วิ่งปราศจากการบังคับใช้กฎหมาย และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีสาเหตุที่ทำให้รถตู้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนี้ (บุญรักษ์ กุณาศล, 2549)

1. การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. การเติบโตของที่อยู่อาศัยในเขตปริมณฑล และเมืองใหญ่ทำให้ประชาชนไกล

ที่ทำงาน

3. ความต้องการของผู้ใช้บริการในการเลือกระบบการขนส่งที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว
4. องค์การภาครัฐที่ให้บริการด้านประชาชนในการขนส่งมวลชนยังไม่สามารถอำนวย
5. ประชาชนนิยมใช้บริการเพราะด้วยความที่รถตู้โดยสารมีความรวดเร็ว

กฎหมายเกี่ยวกับรถตู้โดยสารและมาตรการเพิ่มความปลอดภัย

ในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2560 อธิบดีกรมการขนส่งทางบกออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้ (กรมการขนส่งทางบก, 2560)

ข้อ 1 บรรดาระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ 2 ในประกาศนี้ “รถ” หมายความว่า รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารต้องมีลักษณะเป็นรถตู้โดยสารในประเภทการขนส่งประจำทาง และไม่ประจำทาง

ข้อ 3 การจัดวางที่นั่งผู้โดยสารของรถที่จดทะเบียนใหม่ ให้จัดวางได้ไม่เกิน 13 ที่นั่ง โดยที่นั่งแถวหลังสุดต้องมีช่องทางเดิน ขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 20 เซนติเมตร เพื่อให้ผู้โดยสารใช้เป็นทางออกฉุกเฉินด้านท้าย และเปิดออกจากตัวรถได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเกิดอุบัติเหตุ

ข้อ 4 รถที่จดทะเบียนไว้แล้วก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ที่มีที่นั่งผู้โดยสารเกิน 13 ที่นั่ง ให้จัดวางที่นั่งผู้โดยสารได้ไม่เกิน 13 ที่นั่ง โดยต้องจัดวางที่นั่งให้เป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

4.1 กรณีที่นั่งแถวหลังสุดเป็นที่นั่งคู่ ให้ลดที่นั่งคู่ด้านซ้ายออก โดยจะนำที่นั่งเดี่ยวมาติดด้านซ้ายสุดอีก 1 ที่นั่ง หรือ ไม่ก็ได้ แต่ต้องมีช่องทางเดินขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 20 เซนติเมตร เพื่อให้ผู้โดยสารใช้เป็นทางออกฉุกเฉินด้านท้าย และเปิดออกจากตัวรถได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเกิดอุบัติเหตุ

4.2 กรณีที่นั่งแถวหลังสุดเป็นที่นั่งไม่เกิน 3 ที่นั่ง หรือที่นั่งเกินกว่า 3 ที่นั่ง ให้ปรับปรุงการจัดวางที่นั่งแถวหลังสุดให้มีช่องทางเดิน ขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 20 เซนติเมตร เพื่อให้ผู้โดยสารใช้เป็นทางออกฉุกเฉินด้านท้าย และเปิดออกจากตัวรถได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเกิดอุบัติเหตุในกรณีที่รถมีที่นั่งไม่เกิน 13 ที่นั่งอยู่ก่อนแล้ว แต่ไม่มีช่องทางเดินเพื่อให้ผู้โดยสารใช้เป็นทางออกฉุกเฉินด้านท้าย และเปิดออกจากตัวรถได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเกิดอุบัติเหตุให้ปรับปรุงการจัดวางที่นั่งแถวหลังสุดให้มีช่องทางเดินเช่นเดียวกับรถตามวรรคหนึ่งด้วย

ข้อ 5 ภายใต้บังคับข้อ 3 และข้อ 4 รถที่มีประตูทางขึ้นลงที่ด้านซ้าย และด้านขวาของห้องผู้โดยสาร และผู้โดยสารสามารถเปิดประตูเพื่อออกจากรถได้ทั้งด้านซ้ายและด้านขวา ให้ถือว่าประตูทางขึ้นลงที่ด้านขวาเป็นประตูที่ใช้เป็นทางออกฉุกเฉิน โดยจะมีช่องทางเดินเพื่อให้ผู้โดยสารใช้เป็นทางออกฉุกเฉินด้านท้าย และเปิดออกจากตัวรถได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเกิดอุบัติเหตุหรือไม่ก็ได้

ข้อ 6 การจัดวางที่นั่งให้เป็นไปตามประกาศนี้ ที่นั่งต้องติดตรงกับตัวรถอย่างมั่นคง แข็งแรง และมีความปลอดภัยในการใช้งาน

ข้อ 7 ประตูที่ใช้เป็นทางออกฉุกเฉินด้านท้ายของรถ ต้องมีข้อความว่า “ทางออกฉุกเฉิน” เป็นตัวอักษรภาษาไทยสีแดงสะท้อนแสงมีความสูงไม่น้อยกว่า 5 เซนติเมตร ติดอยู่เหนือบริเวณที่เปิดปิดประตู หรือบริเวณขอบประตูด้านบนทางออกฉุกเฉินให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ข้อ 8 การจัดวางที่นั่งอาจจัดวางที่นั่งตามตัวอย่างแนบท้ายประกาศนี้ หรือจะจัดวางที่นั่งแตกต่างไปจากตัวอย่างแนบท้ายประกาศนี้ก็ได้ แต่ต้องมีช่องทางเดินตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3 หรือข้อ 4

ข้อ 9 รถที่ดำเนินการตามข้อ 4 หรือข้อ 5 แล้ว ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งหรือเจ้าของรถต้องนำรถเข้ารับการตรวจสภาพ และแก้ไขรายการทางทะเบียน ณ สำนักงานขนส่ง

กรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด หรือสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา ที่รถนั้นอยู่ในความรับผิดชอบ ภายในกำหนดระยะเวลา ดังนี้

9.1 รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทาง ในเส้นทางหมวด 2 และ 3 ภายในวันที่ 5 มิถุนายน 2560

9.2 รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทาง ในเส้นทางหมวด 1 และ 4 ภายในวันที่ 5 กรกฎาคม 2560

9.3 รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2560

ข้อ 10 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

สรุปกฎหมายเกี่ยวกับรถตู้โดยสารและมาตรการเพิ่มความปลอดภัย

เนื่องจากในปัจจุบันการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะรถตู้โดยสารทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดเป็นที่นิยมของประชาชนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางแต่โดยที่มาตรการในการควบคุมกำกับดูแลรถโดยสารสาธารณะที่มีอยู่ยังไม่สามารถรองรับต่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนเพื่อให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุดได้ จนเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุทางถนนหลายครั้ง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวันซึ่งมีผู้โดยสารสัญจร เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้โดยสาร และผู้ขับรถใช้ถนนมีความปลอดภัยสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงสภาพของรถโดยสาร การควบคุมผู้ประกอบการขนส่ง และผู้ขับรถให้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมทั้งกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการแก้ไขให้ครบถ้วน อันเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูปการคมนาคม และการขนส่งเพื่อประโยชน์ต่อความสงบเรียบร้อยในสังคม เพิ่มความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และเสริมสร้างความมั่นใจในการเดินทางของประชาชน โดยรัฐบาลอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 44 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติโดยความเห็นชอบของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงมีคำสั่ง ออกกฎหมายเกี่ยวกับรถตู้โดยสาร และมาตรการเพิ่มความปลอดภัยดังต่อไปนี้

1. ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งตามประเภทที่อธิบดีประกาศกำหนดต้องจัดให้มีสมุดประจำรถ ประวัติผู้ประจำรถ การตรวจสอบสภาพและความพร้อมของรถ และผู้ขับรถพร้อมทั้งบันทึกการตรวจสอบดังกล่าว และใบกำกับสินค้าที่ทำ

การขนส่ง รวมทั้งต้องจัดทำรายงานการขนส่ง และรายงานอุบัติเหตุที่เกิดจากการขนส่ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ประกาศกำหนด”

2. ให้กรมการขนส่งทางบกควบคุมผู้ให้บริการระบบติดตามรถสำหรับรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับคุณลักษณะ และระบบการทำงานของเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ ผู้ให้บริการระบบติดตามรถผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามวรรคหนึ่ง ให้กรมการขนส่งทางบก มีอำนาจเปรียบเทียบปรับได้วันละไม่เกินห้าพันบาทจนกว่าจะปฏิบัติให้ถูกต้อง

3. ให้กรมการขนส่งทางบกกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับรถประจำทาง และไม่ประจำทางประเภทรถตู้โดยสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งดำเนินการ โดยเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

3.1 การติดตั้งถังบรรจุก๊าซธรรมชาติหรือก๊าซปิโตรเลียมเหลวต้องไม่ทำให้น้ำหนักรถรวมน้ำหนักบรรทุกเกินสมรรถนะของรถ

3.2 การติดตั้งหรือการปรับปรุงแก้ไขตัวรถ และเครื่องอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยต่อการใช้รถ และการเดินทาง โดยเฉพาะเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถออกจากตัวรถได้โดยสะดวก และรวดเร็วเมื่อมีกรณีจำเป็นหรือเกิดอุบัติเหตุ เช่น การแก้ไขกลไกเปิดประตูหลัง การเพิ่มขนาดหน้าต่าง การปรับปรุงพนักพิงเบาะหลังเพื่อให้พับได้ และใช้เป็นทางออกฉุกเฉิน ทั้งนี้ ตามมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกประกาศกำหนด

3.3 กำหนดจำนวนที่นั่งผู้โดยสารให้มีจำนวนที่เหมาะสม และปลอดภัยกับการบรรทุก และขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งต้องไม่เกินสิบสามที่นั่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับคิวรถตู้โดยสาร

ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจะใช้พื้นที่คิวรถตู้บริเวณมหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน เป็นพื้นที่ทำการวิจัยโดยมีข้อมูลของคิวรถตู้โดยสาร ดังนี้

คิวรถตู้ข้างศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ

กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ให้บริการ ตั้งแต่ วันจันทร์-พฤหัสบดี 05.00-19.00 น.
วันศุกร์-อาทิตย์ 05.30-20.00 น.

คิวรถตู้หน้าห้างแหลมทองบางแสน

กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ให้บริการ ตั้งแต่ วันจันทร์-อาทิตย์ 05.00-20.00 น.

เวลาในการรอคิวโดยสาร: โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาประมาณ 15-30 นาทีต่อการออกรถ

หนึ่งคัน

เวลาในการเดินทางแต่ละครั้ง: ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1.20 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง

ราคาค่าโดยสารจากต้นทาง: กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน 100-150 บาทต่อเที่ยว
กรุงเทพฯ (บางนา)-บางแสน 100 บาทต่อเที่ยว

มีจำนวนรถตู้โดยสาร: คิวรถตู้ข้างศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประมาณ 50 คัน
คิวรถตู้หน้าห้างแหลมทองบางแสน ประมาณ 40 คัน

การตรวจเช็คสภาพรถ: 2 สัปดาห์ หรือ 1 เดือน/ ครั้ง

จุดจอดรถ: หน้าห้างแหลมทองบางแสน และข้างศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย
บูรพา

การให้บริการนอกเหนือจากเส้นทาง: กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ยังมีเส้นทาง
กรุงเทพฯ (หมอชิต)-บางแสน และเส้นทางกรุงเทพฯ (รามคำแหง)-บางแสน ไว้ให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสาร
ประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-25 ปี มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา มีระดับการศึกษา
สูงสุดปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีผู้ใช้บริการบ่อยที่สุด โดยใช้บริการ
ในวันธรรมดาช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุดคือคือ 17.00-20.00 น. ใช้ระยะเวลาในการรอคอยรถโดยสาร
เฉลี่ย 21 นาที และความถี่ในการเดินทางโดยสารต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 วัน ทัศนคติ
ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกสบาย ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านการบริการของ
พนักงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วน
ใหญ่สถานภาพโสด มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพ
เป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 6,500-10,999 บาท เหตุผลที่เลือกตัดสินใจเลือกใช้
บริการรถตู้โดยสารมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการเดินทาง ส่วนใหญ่จุดมุ่งหมายในครั้งนี้ คือ
ไปเพื่อทำงาน ช่วงเวลาการเดินทางที่โดยสารมากที่สุด คือ 6.00-8.59 น. ระยะเวลาารอคอยโดยสาร
ประมาณเฉลี่ย 13 นาที ความถี่ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 วันมีค่าใช้จ่าย
ในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 34 บาท ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเดินทางด้วยรถประจำทาง
ขสมก. ในเส้นทางเดียวกับรถตู้โดยสาร และมีความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อไป

บุญรักษ์ กุณาศล (2549) ทำการศึกษาสาเหตุ และแรงจูงใจในการให้ และใช้บริการรถตู้
โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง
การบริการรถตู้โดยสาร และระบบขนส่งสาธารณะต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถตู้ และรถ

โดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสบายในการเดินทาง ความแน่นอนในการให้บริการ และความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า รถตู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ใช้รถตู้มีความพึงพอใจต่อบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ใช้รถโดยสารกลับมีความพึงพอใจต่อบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมาก ในส่วนของการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้ และรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับรายได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความปลอดภัยจากการให้บริการความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ การยอมรับจากบุคคลต่าง ๆ และความสบายใจในการใช้บริการตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่สถานภาพ โสด มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 30-99 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 20,000-29,999 บาท เหตุผลที่เลือกตัดสินใจเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการเดินทาง ส่วนใหญ่จูงจูงหมายในครั้งนี้คือไปเพื่อทำงาน ช่วงเวลาการเดินทางที่โดยสารมากที่สุด คือ 7.00-7.59 น. และมีความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อไป

ศิริกุล พรหมชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ระหว่าง 25-34 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ผู้โดยสารมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท โดยมี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ เพื่อกลับภูมิลำเนา

ผลการวิจัย (1) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (4) ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวม และรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (5) ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา

จำกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์, บุคลากร, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (6) ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (7) ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มริษา ไกรฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) โดยการวิจัยครั้งนี้การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถผู้โดยสารประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดิน 73)

ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถผู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมา คือ ความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราค่าโดยสารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอให้บริการ และระยะเวลาที่รอให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถผู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พรทิพย์ นามเมือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ: สายใต้ การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ: สายใต้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ: สายใต้ในด้านความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านความประหยัด และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ: สายใต้จำแนกตามตัวแปรอิสระกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ: สายใต้รวมจำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี Least significant different (LSD)

ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพอใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมา คือ ความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราค่าโดยสารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง

ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา การศึกษาจะใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 คน รายละเอียดที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ Person correlation

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 7,500 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางที่รวดเร็วของรถตู้โดยสารเป็นเหตุผลสำคัญในการเข้าใช้บริการ และในช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ ในช่วงเวลา 07.00-11.00 น. จะมีผู้ใช้บริการมากที่สุด ผลการทดสอบพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา และ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา

วีรยา อุทยานรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร และสำรวจสภาพรถตู้โดยสาร สภาพคนขับ พฤติกรรมการขับขี่ เก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร และผู้ใช้บริการ รวมทั้งการสำรวจสภาพโดยทั่วไปของรถตู้ การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของการให้ และใช้บริการรถตู้โดยสาร สาธารณะ ใช้วิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation analysis) มาวิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการขับขี่ และความรู้สึกปลอดภัยของผู้โดยสาร และนำวิธีการวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังสาเหตุ

ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการขับเร็วเกินกำหนด พฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ มีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึก ไม่ปลอดภัยในขณะที่นั่งรถตู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ (Hand free) มีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึก ไม่ปลอดภัยในขณะที่นั่งรถตู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น แนวทางการแก้ไขให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยเพิ่มขึ้นในขณะที่โดยสาร คือ การปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ขับขี่ ด้านการใช้ความเร็ว และลักษณะการขับขี่ที่ไม่สุภาพ เพื่อให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่โดยสารเพิ่มมากขึ้น

ศิริวงษ์ เอียสกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย โดยการวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจ และวิเคราะห์ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร บริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย 2) สำรวจความคิดเห็น และความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้ และรถโดยสาร บริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตรา ประเมินค่าซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการรถตู้ และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคนขับรถ รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ (2) ความคิดเห็น และความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้ และรถโดยสาร บริเวณ

จุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย พบว่า 1) ด้านการบริการ ผู้รับบริการ มีความต้องการให้มีการบริการประชาสัมพันธ์เมื่อรถเทียบท่า โดยการมีพนักงานให้คำแนะนำแก่ ผู้โดยสารหรือเอกสารตารางการบริการที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ 2) ด้านสภาพรถ ผู้รับบริการมีความต้องการให้สภาพที่นั่งภายในรถมีขนาดที่พอเหมาะ ไม่เล็ก จนเกินไป มีความสะอาดและมีกลิ่นภายในรถที่ดี 3) ด้านสถานีรถตู้ ผู้รับบริการ มีความต้องการให้ จัดเตรียมที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารระหว่างรอรถมีอย่างเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย

กรณีพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถ โดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขพัฒนาการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก เจ้าของกิจการรถโดยสารสาธารณะ และผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 30 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานขับรถส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีธรรมาปฏิบัติ และแต่งกาย สุภาพเรียบร้อยด้านความสม่ำเสมอ มีรถให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพียงพอ การคิดค่าโดยสารไม่เป็น ธรรมคืออัตราค่าโดยสารชาวต่างชาติสูงกว่าคนไทย ยกเว้น กลุ่มผู้ใช้บริการระยะสั้นเห็นว่าเป็น ธรรมรถที่นำมาให้บริการมีสภาพดี มีความมั่นคงแข็งแรง มีความปลอดภัย และผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจที่รับการบริการที่สะดวกสบายมากขึ้น 2) ปัญหา อุปสรรค การให้บริการ พบว่า พนักงาน ขับรถส่วนใหญ่ ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการฝึกอบรมจาก ผู้ประกอบการมีรถมากเกินไปในเวลากลางวัน แต่ไม่เพียงพอในเวลาเร่งด่วน ผู้ขับรถโดยสารเลือกรับชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย และให้บริการแบบเช่าเหมาคัน มากกว่าวิ่งรับส่งตามเส้นทางปกติ ขาดการกำกับควบคุม ดูแล พนักงานขับรถให้บริการผู้โดยสารให้ได้รับความปลอดภัย การจอดรถ รับส่งผู้โดยสารไม่ตรงป้าย และส่งผู้โดยสารไม่ถึงปลายทาง 3) แนวทางการแก้ไข ควรจัดฝึกอบรม และสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่พนักงานขับรถ ควรเพิ่มปริมาณรถในช่วงเร่งด่วน ควรควบคุมให้มีรถวิ่งบริการอยู่ในเส้นทางตลอดเวลา และควรมีการกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน

สุรธานี ต้นเวทยานนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้ บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด การวิจัยเรื่องนี้

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และความสัมพันธ์ของส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท ราชบุรีกรุ๊ป 76 จำกัด เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ใช้บริการวันศุกร์ช่วงเวลา 06.01-09.00 น. เดินทางคนเดียว มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางกลับบ้าน สาเหตุที่ใช้บริการ เนื่องจากความปลอดภัยและส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า ผู้โดยสารให้ความพึงพอใจระดับมาก

อติสา วิชาสรวัช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพในการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง และเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง การศึกษานี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะทำการซื้อตั๋วที่คิวรถ ณ วันเดินทาง โดยใช้บริการรถตู้โดยสารช่วงเย็น (15.01-20.00 น.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว/ พักผ่อน และใช้เป็นประจำโดยได้ผลการทดสอบ คือ 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านผู้ให้บริการ สูงกว่าบริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน 2) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านสถานที่ และอุปกรณ์ สูงกว่าบริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านการบริการ สูงกว่าบริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้านยกเว้นด้านบริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด เพื่อกำหนดตัวแปรต่าง ๆ

วรรณกรรม	ชื่อตัวแปร					
	ทัศนคติ	พฤติกรรม	การบริการ	การบริการสาธารณะ	ความปลอดภัย	คุณสมบัติของรถตู้โดยสาร
กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546)	/	/	/		/	/
บุญรักษ์ ภูณาสล (2549)				/		/
สิริกุล พรหมชาติ (2552)			/			
มริษา ไกรรุ่ง (2553)			/			/
พรทิพย์ นาเมือง (2555)	/		/		/	
วีรยา อุทัยรัตน์ (2556)	/	/		/	/	/
สิริวงษ์ เอียสกุล (2557)		/	/			/
กรณพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557)	/		/		/	
สุรัชณี ต้นเวทยานนท์ (2558)		/		/		
อลิสรา วิภาสธวัช (2558)	/	/	/		/	/
ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ (2555)	/		/	/		/

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาทำวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทางกรุงเทพ (เอกมัย)-บางแสน มีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล และทฤษฎีที่ไม่สอดคล้องกัน ดังนั้นในการทบทวนวรรณกรรม จะใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแทน โดยจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นตัวแปรที่ได้จากงานวิจัยทั้งหมด 6 ตัวแปร ดังนี้ (1) ทัศนคติ

(2) พฤติกรรม (3) การบริการ (4) การบริการสาธารณะ (5) ความปลอดภัย และ(6) คุณสมบัติของรถตู้โดยสาร โดยตัวแปร ต่าง ๆ ทั้ง 6 ตัวแปรนี้ นำมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรทัศนคติ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรณีการแสวงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรณีพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ, งานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสสา วิชาสรวัช, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ของพรทิพย์ นาเมือง, งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวีรยา อุทัยรัตน์ และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ของชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์

2. ตัวแปรพฤติกรรม นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรณีการแสวงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวีรยา อุทัยรัตน์, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ของสิริวงษ์ เอียสกุล, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ของสุรัชณี ดันเวทยานนท์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารของอลิสสา วิชาสรวัช

3. ตัวแปรการบริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรณีการแสวงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการศึกษาสาเหตุ และแรงจูงใจในการให้ และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ของบุญรักษ์ गुณาผล, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ของสิริกุล พรหมชาติ, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา: สายกรุงเทพฯ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ของมริษา ไกรฐ, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ของพรทิพย์ นาเมือง, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพาน

มิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ของสิริวงษ์ เอียดสกุล, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรมพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ของ สุรชนี ต้นเวทยานนท์, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ของชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสา วิชาสรวัช

4. ตัวแปรบริการสาธารณะ นำมาจากงานวิจัยงานวิจัยเรื่องการศึกษาสาเหตุ และแรงจูงใจในการให้ และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ของบุญรักษ์ ภูณาสล, งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวีรยา อุทัยรัตน์, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ของสุรชนี ต้นเวทยานนท์, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ของชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสาย กรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสา วิชาสรวัช

5. ตัวแปรความปลอดภัย นำมาจากงานวิจัยงานวิจัยเรื่องการศึกษาสาเหตุ และแรงจูงใจในการให้ และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ของบุญรักษ์ ภูณาสล, งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวีรยา อุทัยรัตน์, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรมพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสา วิชาสรวัช

6. ตัวแปรคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการศึกษาสาเหตุ และแรงจูงใจในการให้ และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ของบุญรักษ์ ภูณาสล, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา: สายกรุงเทพฯ-

เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ของมริษา ไกรงู, งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวีรยา อุทัยรัตน์, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ของสิริวิงษ์ เอียสกุล, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ของชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสสา วิชาสรวัช

ตารางที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปรในเรื่องของทัศนคติ

วรรณกรรม	ชื่อตัวแปร					
	อัตราค่าโดยสาร	ระยะเวลาการเดินทาง	ลักษณะการให้บริการ	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความเชื่อถือได้
กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546)	/	/	/	/	/	/
กรณิพัทธ์ อาสน์สุวรรณ (2557)		/	/	/	/	
อลิสสา วิชาสรวัช (2558)				/		
พรทิพย์ นามเมือง (2555)	/	/		/	/	
วีรยา อุทัยรัตน์ (2556)				/		/
ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ (2555)	/		/			

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำมาสังเคราะห์กำหนดตัวแปรในเรื่องของทัศนคติการให้บริการรถตู้โดยสาร โดยจากการศึกษาข้อมูล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล และทฤษฎีที่ไม่สอดคล้องกัน ดังนั้น ในการทบทวนวรรณกรรมจะใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัยในเรื่องของทัศนคติการให้บริการรถตู้โดยสาร ได้จากงานวิจัยทั้งหมด 6 ตัวแปร ดังนี้ (1) อัตราค่าโดยสาร

(2) ระยะเวลาการเดินทาง (3) ลักษณะการให้บริการ (4) ความปลอดภัย (5) ความสะดวกสบาย และ (6) ความเชื่อถือได้ต่อไป โดยตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 6 ตัวแปรนี้ นำมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรอัตราค่าโดยสาร นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริ, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ของชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ของพรทิพย์ นาเมือง

2. ตัวแปรระยะเวลาการเดินทาง นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรมพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ และงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ของพรทิพย์ นาเมือง

3. ตัวแปรลักษณะการให้บริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรมพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ของชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์

4. ตัวแปรความปลอดภัย ให้บริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรมพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ, งานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสรา วิชาสวัช, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ของพรทิพย์ นาเมือง และงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวีรยา อุทยานรัตน์

5. ตัวแปรความสะดวกสบาย นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ของกรรมการ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ของกรมพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ และงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ: สายใต้ ของพรทิพย์ นามเมือง

6. ตัวแปรความเชื่อถือได้ นำมาจากการวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรมการ แสงสุริศรี และงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ของวิรยา อุทยารัตน์

ตารางที่ 3 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปรในเรื่องของพฤติกรรม

วรรณกรรม	ชื่อตัวแปร						
	เหตุผลสำคัญ ในการ เลือกใช้ บริการ	ค่าใช้จ่าย ในการใช้ บริการ	วัตถุประสงค์ ที่ใช้ บริการ	ความถี่ ในการใช้ บริการ	ช่วงเวลา ในการ เดินทาง	ระยะเวลา ในการรอ โดยสาร	ความ ต้องการ ในการใช้ บริการ ครั้ง ต่อไป
กรรมการ แสงสุริศรี (2546)	/	/	/	/	/	/	/
วิรยา อุทยารัตน์ (2556)			/				
สิริวงษ์ เอียสกุล (2557)				/	/		
สุรธานี ตันเวทยานนท์ (2558)					/	/	/
อลิสรา วิชาสธวัช (2558)	/		/	/	/	/	

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำมาสังเคราะห์กำหนดตัวแปรในเรื่องของพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสาร โดยจากการศึกษาข้อมูล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล และทฤษฎีที่ไม่สอดคล้องกัน ดังนั้น ในการทบทวนวรรณกรรม จะใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัยในเรื่องของพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสาร ได้จากงานวิจัยทั้งหมด 7 ตัวแปร ดังนี้ (1) เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ (2) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (3) วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ (4) ความถี่ในการใช้บริการ (5) ช่วงเวลาในการเดินทาง (6) ระยะเวลาในการรอโดยสาร และ(7) ความต้องการในการใช้บริการครั้งต่อไป โดยตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 7 ตัวแปรนี้ นำมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสา วิชาสรวัช

2. ตัวแปรค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ บริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี

3. ตัวแปรวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสารของวีรยา อุทัยรัตน์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสา วิชาสรวัช

4. ตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของกรรณิการ์ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ของสิริวงษ์ เอียสกุล และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสา วิชาสรวัช

5. ตัวแปรช่วงเวลาในการเดินทาง นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ของกรรมการ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร
 ทัศนศึกษาผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ของสิริวงษ์ เอียสกุล, งานวิจัย
 เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: ทัศนศึกษา
 บริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ของสุรัชณี ดันเวทยานนท์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการ
 บริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร
 ของอลิสรา วิชาสรวัช

6. ตัวแปรระยะเวลาในการรอโดยสาร เดินทาง นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และ
 พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขต
 กรุงเทพมหานคร ของกรรมการ แสงสุริศรี, งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
 ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: ทัศนศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ของสุรัชณี
 ดันเวทยานนท์ และงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา
 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ของอลิสรา วิชาสรวัช

7. ตัวแปรความต้องการในการใช้บริการครั้งต่อไป นำมาจากงานวิจัยเรื่องทัศนคติ และ
 พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขต
 กรุงเทพมหานคร ของกรรมการ แสงสุริศรี และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
 การตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: ทัศนศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ของสุรัชณี
 ดันเวทยานนท์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยเป็นการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงด้วยแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยมีลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กำหนดตัวอย่างด้วยโปรแกรม G-Power ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้โปรแกรมคำนวณขนาดตัวอย่าง G-Power (3.0.10) โดยกำหนดให้ Effect size = 0.25 ค่าอำนาจการทดสอบ = 0.90 ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.10 ค่าจำนวนกลุ่มของตัวแปรอิสระ = 6 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 228 คน แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพียงพออย่างเหมาะสมที่จะใช้ทดสอบ รวมถึงเพื่อป้องกันหากมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 250 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ประกอบไปด้วยข้อมูลต่าง ๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบตามความเหมาะสม มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยลักษณะของคำถามจะเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการใช้บริการรถตู้โดยสาร
ลักษณะของคำถามเป็นการวัดระดับทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ลักษณะของ
ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 7-26 แบ่งเป็น
6 กลุ่ม ดังนี้

ก. อัตราค่าโดยสาร	จำนวน 4 ข้อ
ข. ระยะเวลาในการเดินทาง	จำนวน 2 ข้อ
ค. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ
ง. ความปลอดภัยในการให้บริการ	จำนวน 2 ข้อ
จ. ความสะดวกสบายในการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ฉ. ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ	จำนวน 2 ข้อ

โดยจะมีรูปแบบมาตราส่วนการวัดผลแบบ Osgood's scale ซึ่งเป็นมาตราส่วนการวัดผล
ที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้านความหมาย เพื่อสอดคล้องกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยคำถามจะเป็นแบบให้เลือก ตอบเพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น
โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงทัศนคติออกมาเป็น 5 ระดับด้วยกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม
จะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด-ต่ำสุด โดยมีลักษณะของสิ่งที่
กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงข้าม เรียกว่า Bipolar adjective เช่น

อัตราค่าโดยสารรถตู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่เดินทาง					
เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่คิดว่าตรงกับทัศนคติ
ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ยกตัวอย่าง

อัตราค่าโดยสารรถตู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่เดินทาง					
เหมาะสม ✓	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1

1. วัดเจตคติตามเทคนิคของออสกู๊ด (Osgood technique)

การวัดเจตคติตามเทคนิคของออสกู๊ด หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า เทคนิคนัยจำแนก
(Semantic differential technique) ซึ่งใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมี
คำคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตราวัด เรียกว่า Concept (บุญเรียง ขจรศิริปี, 2547)

คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่งเร้านี้ มี 3 องค์ประกอบ

1. Evaluative factor เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านการประเมินคุณค่า เช่น ดี-ชั่ว
จริง-เท็จ, ฉลาด-โง่
2. Potency factor เป็นองค์ประกอบในด้านพลังอำนาจ เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ, หยาบ-
ละเอียด
3. Activity factor เป็นคุณศัพท์แสดงถึงลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ช้า-เร็ว

ตารางที่ 4 ตัวอย่างการแปลความ Semantic differential scale

ตัวแปล	ทัศนคติ	ระดับทัศนคติ					ทัศนคติ
ผู้หญิง	สวย	5	4	3	2	1	น่าเกลียด
พ่อ	ยุติธรรม	5	4	3	2	1	อวยุติธรรม
ครู	ใจดี	5	4	3	2	1	ดุ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำคะแนนมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตร (มัลลิกา บุญนาค, 2537)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยคะแนน ระหว่าง

- 1.00 ถึง 1.80 หมายถึง ทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดีอย่างยิ่ง
- 1.81 ถึง 2.60 หมายถึง ทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี
- 2.61 ถึง 3.40 หมายถึง ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.41 ถึง 4.20 หมายถึง ทัศนคติอยู่ในระดับดี
- 4.21 ถึง 5.00 หมายถึง ทัศนคติอยู่ในระดับดีอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสาร

ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 27-33 โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด

และปลายเปิด ให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว และเติมข้อความในช่องว่างตามความเหมาะสม

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นซึ่งผ่านการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในขั้นต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านพิจารณาได้แก่ ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ดร. เทียนแก้ว เตียมสุวรรณ และดร.อุษณากร ทาวระมย์ ช่วยพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนเหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามควรมีค่ามากกว่า 0.70 (วิชิต อุ๋อัน, 2550) จึงจะถือได้ ว่าสามารถนำไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจริงได้สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นแล้วพบว่าค่า Alpha มีค่า 0.76 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.70) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสำรวจ โดยในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ได้ให้ผู้ช่วยวิจัย จำนวน 2 คนมาเป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกทั้งก่อนการเก็บแบบสอบถามทางผู้วิจัยได้อบรมรายละเอียด และวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามให้กับผู้ช่วยในการเก็บแบบสอบถามทั้ง 2 คน พร้อมทั้งให้ผู้ช่วยทั้ง 2 แจกแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถตู้โดยสารบริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าแหลมทอง และบริเวณด้านหน้าศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา แล้วเก็บแบบสอบถามทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเสร็จสิ้นแล้ว

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย SPSS (Statistical package for social sciences) ทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยมีค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติพรรณนา โดยหาความถี่ร้อยละ ในแบบสอบถามข้อที่ 1-6 และ ข้อ 27-33 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแบบสอบถามข้อที่ 7-33 เพื่ออธิบายถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้บริการรถตู้

สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติในการให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน โดยใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA (F-test) และเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน (2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 250 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
χ^2	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบ ไคสแควร์ (Chi-square test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
p	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	86	34.40
หญิง	164	65.60
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	65	26.00
20-29 ปี	130	52.00
30-39 ปี	13	5.20
40-49 ปี	32	12.80
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	10	4.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	206	82.40
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	36	14.40
แยกกันอยู่/ หย่าร้าง/ หม้าย	8	3.20
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นและ ประถมศึกษา	26	10.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	3.60
อนุปริญญา	16	6.40
ปริญญาตรี	196	78.40
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.20
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	14	5.60
พนักงานบริษัท	14	5.60
ธุรกิจส่วนตัว	12	4.80
นักเรียน	181	72.40
อื่น ๆ	29	11.60
6. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	174	69.60
10,001-20,000 บาท	57	22.80
20,001-30,000 บาท	17	6.80
มากกว่า 30,000 บาท	2	0.80
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.60 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุดร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 40-49 ปี อายุ 30-39 ปี และตั้งแต่อายุ 50 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ

26.00, 12.80, 5.20 และ 4.00 ตามลำดับ สถานภาพ โสด มากที่สุดร้อยละ 82.40 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส และหย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ 3.20 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ 78.40 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.40, 6.40, 3.60 และ 1.20 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.60, 5.60, 5.60 และ 4.80 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 69.60 รองลงมาคือ รายได้ 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.80, 6.80 และ 0.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ

(เอกมัย)-บางแสน

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านอัตราค่าโดยสาร

ประเด็น	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	แปลความหมาย
	1	2	3	4	5			
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่เดินทาง	1 (0.40)	41 (16.40)	142 (56.80)	58 (23.20)	8 (3.20)	3.12	0.73	ปานกลาง
2. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)	1 (0.40)	35 (15.20)	139 (55.60)	60 (24.00)	12 (4.80)	3.18	0.76	ปานกลาง
3. วิธีการคิดค่าโดยสารตามระยะทางของรถตู้โดยสาร	5 (2.00)	45 (18.00)	144 (57.60)	53 (21.20)	3 (1.20)	3.02	0.72	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการคิดค่าโดยสารของรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน	1 (0.40)	34 (13.60)	131 (52.40)	71 (28.40)	13 (5.20)	3.24	0.77	ปานกลาง
รวม						3.14	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านอัตราค่าโดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ด้านอัตราค่าโดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติ ด้านอัตราค่าโดยสารในทิศทางบวกเป็น อันดับแรก คือ ความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการคิดค่าโดยสารของรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ค่าเฉลี่ย 3.24 ($SD = 0.77$) รองลงมาคือ อัตรา

ค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) มีค่าเฉลี่ย 3.18 ($SD = 0.76$) อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่เดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.12 ($SD = 0.73$) และวิธีการคิดค่าโดยสารตามระยะทางของรถตู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.02 ($SD = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านระยะเวลาในการเดินทาง (เปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ)

ประเด็น	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	แปล ความหมาย
	1	2	3	4	5			
1. ระยะเวลาในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)	3 (1.20)	26 (10.40)	114 (45.60)	84 (33.60)	23 (9.20)	3.39	0.84	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการรอคิวรถตู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)	3 (1.20)	42 (16.80)	112 (44.80)	84 (33.60)	23 (9.20)	3.29	0.92	ปานกลาง
รวม						3.34	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านระยะเวลาในการเดินทาง (เปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ) พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับด้านระยะเวลาในการเดินทาง (เปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับด้าน ระยะเวลาในการเดินทาง (เปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ) ในทิศทางบวก

เป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) ค่าเฉลี่ย 3.39 ($SD = 0.84$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอคิวรถตู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์) มีค่าเฉลี่ย 3.29 ($SD = 0.92$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ

ประเด็น	ระดับทัศนคติ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	แปลความหมาย
	1	2	3	4	5			
1. การเคารพกฎวินัยจราจร (เช่น การจอดรถตามจุดจอดรถของบริษัท, ไม่ฝ่าไฟแดง)	12 (4.80)	78 (31.20)	122 (48.80)	33 (13.20)	5 (2.00)	3.39	0.84	ปานกลาง
2. การให้ความช่วยเหลือกับผู้โดยสารของพนักงานขับรถตู้โดยสาร (เช่น จัดหาที่นั่งให้ผู้โดยสาร)	12 (4.80)	84 (33.60)	125 (50.00)	21 (8.40)	8 (3.20)	2.72	0.81	ปานกลาง
3. ค่าโดยสารที่พนักงานเรียกเก็บกับผู้โดยสารรถตู้โดยสาร	4 (1.60)	57 (22.80)	130 (52.00)	53 (21.20)	6 (2.40)	3.00	0.78	ปานกลาง
4. การแสดงกริยาในการบริการต่อผู้โดยสารของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	5 (2.00)	68 (27.20)	129 (51.60)	44 (17.60)	4 (1.60)	2.90	0.76	ปานกลาง
5. ความสามารถในการจัดคิวรถตู้และปล่อยรถตู้โดยสารของพนักงานจัดคิวรถตู้	7 (2.80)	34 (13.60)	129 (51.60)	74 (29.60)	6 (2.40)	3.15	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	แปลความหมาย
	จำนวน (ร้อยละ)							
	1	2	3	4	5			
6. การแสดงกริยาใน การบริการต่อ ผู้โดยสารของ พนักงานจัดคิวรถตู้	6 (2.40)	68 (27.20)	125 (50.00)	49 (19.60)	2 (0.80)	2.90	0.77	ปานกลาง
รวม						2.90	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติของ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านลักษณะการให้บริการของ ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาใน รายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ ในทิศทางบวกเป็น อันดับแรกคือการเคารพกฎวินัยจราจร (เช่น การจอดรถตามจุดจอดรถของบริษัท, ไม่ฝ่าไฟแดง) ค่าเฉลี่ย 3.39 ($SD = 0.84$) รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดคิวรถตู้ และปล่อยรถตู้โดยสารของพนักงานจัดคิวรถตู้ มี ค่าเฉลี่ย 3.15 ($SD = 0.79$) ค่าโดยสารที่พนักงานเรียกเก็บกับผู้ใช้โดยสารรถตู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.00 ($SD = 0.78$) การแสดงกริยาในการบริการต่อผู้โดยสารของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ค่าเฉลี่ย 2.90 ($SD = 0.76$) การแสดงกริยาในการบริการต่อผู้โดยสารของพนักงานจัดคิวรถตู้ ค่าเฉลี่ย 2.90 ($SD = 0.77$) และการให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้โดยสารของพนักงานขับรถตู้โดยสาร (เช่น จัดหาที่นั่ง ให้ผู้โดยสาร) ค่าเฉลี่ย 2.72 ($SD = 0.81$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการ รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ

ประเด็น	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	แปลความหมาย
	จำนวน (ร้อยละ)							
	1	2	3	4	5			
1. ความปลอดภัยในทรัพย์สินขณะใช้บริการรถตู้โดยสาร	59 (23.60)	114 (45.60)	63 (25.20)	13 (5.20)	1 (0.40)	2.13	0.85	ไม่ดี
2. ความปลอดภัยในชีวิตจากการใช้บริการรถตู้โดยสาร	88 (35.20)	105 (42.00)	52 (20.80)	4 (1.60)	1 (0.40)	1.90	0.81	ไม่ดี
รวม						2.02	0.73	ไม่ดี

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ในทิศทางบวกเป็น อันดับแรก คือ ความปลอดภัยในทรัพย์สินขณะใช้บริการรถตู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย 2.13 ($SD = 0.85$) รองลงมาคือความปลอดภัยในชีวิตจากการใช้บริการรถตู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 1.90 ($SD = 0.81$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความสะดวกสบายในการบริการ

ประเด็น	ระดับทัศนคติ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	SD	แปลความหมาย
	1	2	3	4	5			
1. ระบบปรับ อากาศภายใน รถตู้โดยสาร	16 (6.40)	92 (36.80)	112 (44.80)	27 (10.80)	3 (1.20)	2.64	0.81	ปานกลาง
2. ที่นั่งภายใน รถตู้โดยสาร	18 (7.20)	94 (37.60)	113 (45.20)	23 (9.20)	2 (0.80)	2.56	0.79	ไม่ดี
3. สภาพรถตู้ โดยสารที่ ได้รับบริการ	10 (4.00)	66 (26.40)	124 (49.60)	40 (16.00)	10 (4.00)	2.90	0.86	ปานกลาง
4. สถานที่จอด รถตู้โดยสาร/ คิวรถตู้โดยสาร	10 (4.00)	59 (23.60)	138 (55.20)	41 (16.40)	2 (0.80)	2.86	0.76	ปานกลาง
รวม						2.75	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ในทิศทางบวกเป็น อันดับแรก คือ สภาพรถตู้โดยสารที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ($SD = 0.86$) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถตู้โดยสาร/ คิวรถตู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 2.86 ($SD = 0.76$) ระบบปรับอากาศภายในรถตู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 2.64 ($SD = 0.81$) และที่นั่งภายในรถตู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 2.56 ($SD = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการ
รถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	แปล ความหมาย
	จำนวน (ร้อยละ)							
	1	2	3	4	5			
1. การให้บริการ โดยวิ่งในเส้นทาง ที่กำหนดไว้	4 (1.60)	50 (20.00)	122 (48.80)	63 (25.20)	11 (4.40)	3.11	0.83	ปานกลาง
2. กำหนดเวลาใน การเดินทางจาก จุดหมายไปถึง ปลายทางได้	7 (2.80)	57 (22.80)	124 (49.60)	54 (21.60)	8 (3.20)	3.00	0.83	ปานกลาง
รวม						3.05	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติ
ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความเชื่อถือได้ในการ
ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับ
ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
สรุปได้ ดังนี้

ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับ
ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ในทิศทางบวกเป็น อันดับแรก คือ การให้บริการโดยวิ่งใน
เส้นทางที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ($SD = 0.83$) รองลงมา คือ กำหนดเวลาในการเดินทางจาก
จุดหมายไปถึงปลายทางได้มีค่าเฉลี่ย 3.00 ($SD = 0.83$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร
เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน	\bar{X}	SD	ระดับ ทัศนคติ
1. ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.14	0.45	ปานกลาง
2. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	3.34	0.68	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะการให้บริการ	2.90	0.45	ปานกลาง
4. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	2.01	0.73	ไม่ดี
5. ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง	2.75	0.50	ปานกลาง
6. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	3.05	0.66	ปานกลาง
รวม	2.89	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับการได้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติภาพรวมจากการได้รับบริการ ในทิศทางบวกเป็น อันดับแรก คือ ด้านระยะเวลาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ($SD = 0.68$) รองลงมา คือ ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.14 ($SD = 0.45$) ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.05 ($SD = 0.66$) ด้านลักษณะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ($SD = 0.45$) ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 ($SD = 0.50$) และด้านความปลอดภัยในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.01 ($SD = 0.73$)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ
รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ระดับทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ
ดี	17	6.80
ปานกลาง	180	72.00
ไม่ดี	53	21.20
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวน และร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีทัศนคติเกี่ยวกับการได้รับบริการ ในระดับปานกลาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ ระดับไม่ดี และระดับดี คิดเป็นร้อยละ 21.20 และ 6.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร
เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร		
อัตราค่าโดยสาร	31	12.40
ระยะเวลาในการเดินทาง	55	22.00
ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ	60	24.00
ความปลอดภัยในการเดินทาง	1	0.40
ความสะดวกสบายในการเดินทาง	100	40.00
ความน่าเชื่อถือได้ในการบริการ	3	1.20
2. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านเดินทางด้วยรถตู้โดยสารเพื่อจุดประสงค์ใด		
ไปทำงาน	11	4.40
ไปท่องเที่ยว	32	12.80
ไปต่อรถเพื่อไปต่างจังหวัด	14	5.60
ไปซื้อของ	8	3.20
กลับบ้าน	160	64.00
อื่น ๆ	25	10.00

ตารางที่ 14 (ต่อ)

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านเดินทางด้วยรถตู้โดยสารในช่วงเวลาใด		
ก่อน 7.00 น.	27	10.80
7.00-10.59 น.	44	17.60
11.00-15.59 น.	51	20.40
16.00-18.59 น.	110	44.00
19.00 น. ขึ้นไป	18	7.20
4. ระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสารโดยประมาณ (ครั้ง/ นาที)		
1-15 นาที	73	29.20
16-30 นาที	123	49.20
31-45 นาที	22	8.80
46-60 นาที	32	12.80
5. ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร (ครั้ง/ เดือน)		
1 ครั้ง	94	37.60
2 ครั้ง	107	42.80
3 ครั้ง	27	10.80
4 ครั้ง	22	8.80
6. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร (ครั้ง/ บาท)		
1-250 บาท	161	64.40
251-500 บาท	84	33.60
501-1,200 บาท	5	2.00
7. ความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ครั้งต่อไป		
ใช้บริการต่อไป	205	82.00
ไม่แน่ใจ	45	18.00
ไม่ใช้บริการอีกต่อไป	-	-
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการเดินทาง

อัตราค่าโดยสาร ความน่าเชื่อถือได้ในการบริการ และความปลอดภัยในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 24.00, 22.00, 12.40, 1.20 และ 0.40 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้บริการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารเพื่อจุดประสงค์กลับบ้าน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ ไปท่องเที่ยว อื่น ๆ (ไปเยี่ยมลูก) ไปต่อรถเพื่อไปต่างจังหวัด ไปทำงาน และไปซื้อของ คิดเป็นร้อยละ 12.80, 10.00, 5.60, 4.40 และ 3.20 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่เดินทางด้วยรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 16.00-18.59 น. คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ 11.00-15.59 น., 7.00-10.59 น., ก่อน 7.00 น. และ 19.00 น. ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.40, 17.60, 10.80, และ 7.20 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการใช้ระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร คือ 16-30 นาทีมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ 1-15 นาที 46-60 นาที และ 31-45 นาที คิดเป็นร้อยละ 29.20, 12.80 และ 8.80 ตามลำดับ ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร คือ 2 ครั้ง ต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 42.80 รองลงมา คือ 1 ครั้งต่อเดือน, 3 ครั้งต่อเดือน และ 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.60, 10.80 และ 8.80 ตามลำดับ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร คือ ไม่เกิน 250 บาทต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมา คือ 251-500 บาท และ 501-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.60 และ 2.00 ตามลำดับ ความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ครั้งต่อไป ส่วนใหญ่ ใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 82.00 และรองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 18.00

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	86	2.86	0.32	0.974	0.33
หญิง	164	2.90	0.34		

$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่าค่า $p > 0.05$ ดังนั้นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี อายุ ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	SD
ต่ำกว่า 20 ปี	2.91	0.36
20-29 ปี	2.89	0.30
30-39 ปี	2.91	0.31
40-49 ปี	2.78	0.39
50 ปีขึ้นไป	3.00	0.26

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน อายุ 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ดีกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 30-39 ปี, อายุ 20-29 ปี และผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ที่มีอายุ 40-49 ปีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แย่ที่สุด

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง
กรุงเทพฯ-(เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอายุ

	Statistic	df1	df2	Sig.
Welch	1.25	4	38	0.31
Brown-forsythe	1.37	4	97	0.25

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน
ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test น้อยกว่า $p < 0.05$ ดังนั้น จึงใช้ผลการทดสอบความ
แตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ Brown-forsythe และค่า Welch พบว่า $p > 0.05$ ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ
ANOVA ดังนั้นแสดงว่า อายุ ต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ
(เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้
โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง
กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{x}	SD
โสด	2.89	0.32
สมรส	2.82	0.38
หย่าร้าง	3.10	0.21

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน
สถานภาพหย่าร้าง มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน
ดีกว่า สถานภาพโสด โดยกลุ่มสถานภาพสมรส มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง
กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แย่ที่สุด

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง
กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.52	2	0.26	2.41	0.92
ภายในกลุ่ม	26.74	247	0.11		
รวม	27.26	249			

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > 0.05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > 0.05$ แสดงว่า สถานภาพ ต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง
กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	SD
ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น	2.81	0.32
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2.79	0.35
อนุปริญญา/ ปวส.	3.00	0.36
ปริญญาตรี	2.89	0.32
สูงกว่าปริญญาตรี	3.05	0.41

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ตีค่าว่า อนุปริญญา/ ปวส., ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาตอนต้น และประถมศึกษา

และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แยกที่สุด

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.37	4	0.34	1.36	0.24
ภายในกลุ่ม	61.88	245	0.25		
รวม	63.25	249			

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > 0.05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > 0.05$ แสดงว่า ระดับการศึกษา ต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี อาชีพ ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	SD
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.79	0.26
ธุรกิจส่วนตัว	2.77	0.35
พนักงานบริษัท	2.98	0.27
นักเรียน/ นักศึกษา	2.91	0.33
อื่น ๆ (รับจ้าง)	2.81	0.37

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน อาชีพ พนักงานบริษัทมีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ดีกว่านักเรียน/ นักศึกษา, อาชีพอื่น ๆ, ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แย่ที่สุด

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.72	4	0.18	1.66	0.16
ภายในกลุ่ม	26.54	245	0.11		
รวม	27.26	249			

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีต่อผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > 0.05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > 0.05$ แสดงว่า อาชีพ ต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	SD
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.91	0.34
10,001-20,000 บาท	2.83	0.32
20,001-30,000 บาท	2.89	0.27
มากกว่า 30,000 บาท	3.08	0.60

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน รายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ดีกว่ารายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แย่ที่สุด

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.34	3	0.11	1.03	0.38
ภายในกลุ่ม	26.92	246	0.11		
รวม	27.26	249			

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > 0.05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > 0.05$ แสดงว่า รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 7 ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร

ตารางที่ 26 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-
บางแสน กับพฤติกรรม ด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร

	อัตราค่า โดยสาร	ระยะเวลา ในการ เดินทาง	ลักษณะ การ ให้บริการ	ความ ปลอดภัยใน การเดินทาง	ความ สะดวกสบาย ในการ เดินทาง	ความ เชื่อถือได้ ในการ บริการ	รวม
ระดับ ทัศนคติไม่ ดี	10 (18.90)	14 (26.40)	16 (30.20)	0 (0.00)	13 (24.50)	0 (0.00)	53 (100.00)
ระดับ ทัศนคติ ปานกลาง	18 (10.00)	37 (20.60)	40 (22.20)	1 (0.60)	81 (45.00)	3 (1.70)	180 (100.00)
ระดับ ทัศนคติดี	3 (17.6)	4 (23.50)	4 (23.50)	0 (0.00)	6 (35.30)	0 (0.00)	17 (100.00)
รวม	31 (12.40)	55 (22.00)	60 (2.40)	1 (0.40)	100 (40.00)	3 (1.20)	250 (100.00)

$$X^2 = 12.09, \text{ Exact Sig.} = 0.27$$

จากตารางที่ 26 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนมีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติ ปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารของกลุ่มที่มี ระดับทัศนคติไม่ดี คือ ลักษณะการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการเดินทาง ความสะดวกสบายในการเดินทาง และอัตราค่าโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 26.40, 24.50 และ 18.90 ตามลำดับ ระดับทัศนคติปานกลางมีเหตุผลด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ลักษณะการให้บริการ ระยะเวลาการเดินทาง อัตราค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ในการบริการ และความปลอดภัยในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 22.20, 20.60, 10.00, 1.70 และ 0.60 ตามลำดับ ระดับทัศนคติดี มีเหตุผลด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมา คือ ลักษณะการให้บริการ ระยะเวลาการเดินทาง และอัตราค่าโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 23.50, 23.50 และ 17.60 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. > 0.05 ดังนั้น ทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสาร

เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 8 ทักษณคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง

ตารางที่ 27 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนกับพฤติกรรมด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง

	ไป ทำงาน	ไป ท่องเที่ยว	ไปต่อรถไป ต่างจังหวัด	ไปซื้อ ของ	กลับบ้าน	อื่นๆ (เยี่ยมลูก)	รวม
ระดับทัศนคติไม่ ดี	4 (7.50)	5 (9.40)	4 (7.50)	1 (1.90)	31 (58.50)	8 (15.10)	53 (100.00)
ระดับทัศนคติ ปานกลาง	6 (3.30)	25 (13.90)	9 (5.00)	6 (3.30)	119 (66.10)	15 (8.30)	180 (100.00)
ระดับทัศนคติดี	1 (5.90)	2 (11.80)	1 (5.90)	1 (5.90)	10 (58.80)	2 (11.80)	17 (100.00)
รวม	11 (4.40)	32 (12.80)	14 (5.60)	8 (3.20)	160 (64.00)	25 (10.00)	250 (100.00)

$$X^2 = 7.42, \text{ Exact Sig.} = 0.63$$

จากตารางที่ 27 ด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนมีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านจุดประสงค์ในการเดินทางของกลุ่มที่ระดับทัศนคติไม่ดี มากที่สุด กลับบ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา คือ อื่น ๆ (เยี่ยมลูก), ไปท่องเที่ยว, ไปทำงาน, ไปต่อรถไปต่างจังหวัด และไปซื้อของ คิดเป็นร้อยละ 15.10, 9.40, 7.50, 7.50 และ 1.90 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับทัศนคติปานกลาง มีจุดประสงค์ คือ กลับบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมา คือ ไปเที่ยว, อื่น ๆ (ไปเยี่ยมลูก), ไปทำงาน, ไปต่อรถไปต่างจังหวัด และไปซื้อของ คิดเป็นร้อยละ 13.90, 8.30, 5.00, 3.30 และ 3.30 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับทัศนคติดี มีจุดประสงค์ คือ กลับบ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา คือ ไปเที่ยว, อื่น ๆ (ไปเยี่ยมลูก), ไปทำงาน, ไปต่อรถไปต่างจังหวัด และไปซื้อของ คิดเป็นร้อยละ 11.80, 11.80,

5.90, 5.90 และ 5.90 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. > 0.05 ดังนั้น ทักษะของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ด้านเดินทางด้วยรถตู้โดยสารเพื่อจุดประสงค์ใด ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 9 ทักษะของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านช่วงเวลาในการเดินทาง

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านช่วงเวลาในการเดินทาง

	ก่อน 7.00	7.00- 10.59	11.00-15.59	16.00-18.59	19.00 ขึ้นไป	รวม
ระดับทัศนคติไม่ดี	7 (13.20)	7 (13.20)	8 (15.10)	30 (56.60)	1 (1.90)	53 (100.00)
ระดับทัศนคติปานกลาง	17 (9.40)	34 (18.50)	41 (22.80)	75 (41.70)	13 (7.20)	180 (100.00)
ระดับทัศนคติดี	3 (17.60)	3 (17.60)	2 (11.80)	5 (29.40)	4 (23.50)	17 (100.00)
รวม	27 (10.80)	44 (17.60)	51 (20.40)	110 (44.00)	18 (7.20)	250 (100.00)

$$X^2 = 13.56, \text{ Exact Sig.} = 0.04$$

จากตารางที่ 28 ด้านช่วงเวลาในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนมีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านช่วงเวลาในการเดินทางของกลุ่มที่มีระดับทัศนคติไม่ดี ส่วนใหญ่จะเดินทางเวลา 16.00-18.59 น. คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมา คือ 11.00-15.59 น., 7.00-10.59 น., ก่อน 7.00 น. และ 19.00 น. ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.10, 13.20, 13.20 และ 1.90 ตามลำดับ ระดับทัศนคติปานกลาง จะเดินทางในช่วงเวลา 16.00-18.59 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมา คือ 11.00-15.59 น., 7.00-10.59 น., ก่อน 7.00 น. และ 19.00 น. ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 22.80, 18.50, 9.40 และ 7.20 ตามลำดับ ระดับทัศนคติดี มากที่สุด คือ

16.00-18.59 น. คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมา คือ 19.00 น. ขึ้นไป, 7.00-10.59 น., ก่อน 7.00 น. และ 11.00-15.59 น. คิดเป็นร้อยละ 23.50, 17.60, 17.60 และ 11.80 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. < 0.05 ดังนั้น ทักษะคิดของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านช่วงเวลาในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 10 ทักษะคิดของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร

	1-15 นาที	16-30 นาที	31-45 นาที	46-60 นาที	รวม
ระดับทัศนคติ	15	24	3	11	53
ไม่ดี	(28.30)	(45.30)	(5.70)	(20.80)	(100.00)
ระดับทัศนคติ	52	91	17	20	180
ปานกลาง	(28.90)	(50.60)	(5.40)	(11.10)	(100.00)
ระดับทัศนคติ	6	8	2	1	17
ดี	(35.30)	(47.10)	(11.80)	(5.90)	(100.00)
รวม	73	123	22	32	250
	(29.20)	(49.20)	(8.80)	(12.80)	(100.00)

$$X^2 = 4.72, \text{ Exact Sig.} = 0.57$$

จากตารางที่ 29 ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสารของกลุ่มที่มีระดับทัศนคติไม่ดี พบว่าจะรอรถ 16-30 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา คือ 1-15 นาที, 46-60 นาที. และ 31-45 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.30, 20.80 และ 5.70 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับทัศนคติปานกลางส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรถ 16-30 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา คือ 1-15 นาที, 46-60 นาที และ 31-45 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.90, 11.10 และ 5.40 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับทัศนคติดี จะใช้เวลารอรถ 16-30 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา คือ 1-15 นาที,

31-45 นาที และ 46-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.30, 11.80 และ 5.90 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. > 0.05 ดังนั้น ทักษะคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 11 ทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน

	1 ครั้ง/ เดือน	2 ครั้ง/ เดือน	3 ครั้ง/ เดือน	4 ครั้ง/ เดือน	รวม
ระดับทัศนคติ	20	24	6	3	53
ไม่ดี	(37.70)	(45.30)	(11.30)	(5.70)	(100.00)
ระดับทัศนคติ	64	79	19	18	180
ปานกลาง	(35.60)	(43.90)	(10.60)	(10.00)	(100.00)
ระดับทัศนคติ	10	4	2	1	17
ดี	(58.80)	(23.50)	(11.80)	(5.90)	(100.00)
รวม	94	107	27	22	250
	(37.60)	(42.80)	(10.80)	(8.80)	(100.00)

$$X^2 = 4.68, \text{ Exact Sig.} = 0.57$$

จากตารางที่ 30 ด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน ของกลุ่มที่มี ระดับทัศนคติไม่ดี มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง/ เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา คือ 1 ครั้ง/ เดือน, 3 ครั้ง/ เดือน และ 4 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.70, 11.30 และ 5.70 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับทัศนคติปานกลาง ส่วนใหญ่จะใช้บริการ 2 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมา คือ 1 ครั้ง/ เดือน, 3 ครั้ง/ เดือน และ 4 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.60, 10.60 และ 10.00 ตามลำดับ ระดับทัศนคติดี มากที่สุด คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ

58.80 รองลงมา คือ 2 ครั้ง, 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.50, 11.80 และ 5.90 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. > 0.05 ดังนั้น ทักษะคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 12 ทักษะคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร

	1-250 บาท/เดือน	251-500 บาท/เดือน	501-1,200 บาท/เดือน	รวม
ระดับทัศนคติไม่ดี	40 (75.50)	10 (18.90)	3 (5.70)	53 (100.00)
ระดับทัศนคติปานกลาง	110 (61.10)	68 (37.80)	2 (1.10)	180 (100.00)
ระดับทัศนคติดี	11 (64.70)	6 (35.30)	0 (0.00)	17 (100.00)
รวม	161 (64.40)	84 (33.60)	5 (2.00)	250 (100.00)

$$X^2 = 9.70, \text{ Exact Sig.} = 0.03$$

จากตารางที่ 31 ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนมีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร ระดับทัศนคติไม่ดี ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1-250 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ 251-500 บาท และ 501-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.90 และ 5.70 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับทัศนคติปานกลาง ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1-250 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมา คือ 251-500 บาท และ 501-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80 และ 1.10 ตามลำดับ ระดับทัศนคติดี มากที่สุดคือ 1-250 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมา คือ 251-500 บาท และ 501-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ

35.30 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. > 0.05 ดังนั้น ทักษะคดีของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 13 ทักษะคดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป

ตารางที่ 32 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคดีของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน กับพฤติกรรมด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป

	ใช้บริการอีกต่อไป	ไม่แน่ใจ	รวม
ระดับทัศนคติไม่ดี	44 (83.02)	9 (16.98)	53 (100.00)
ระดับทัศนคติปานกลาง	145 (80.56)	35 (19.44)	180 (100.00)
ระดับทัศนคติดี	16 (94.12)	1 (5.88)	17 (100.00)
รวม	205 (82.00)	45 (18.00)	250 (100.00)

$$X^2 = 1.98, \text{ Exact Sig.} = 0.37$$

จากตารางที่ 32 ด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนมีระดับทัศนคติอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับทัศนคติไม่ดี ระดับทัศนคติปานกลาง และระดับทัศนคติดี โดยมีรายละเอียด ด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป กลุ่มที่มีระดับทัศนคติไม่ดี โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้บริการอีกต่อไป คิดเป็นร้อยละ 83.02 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 16.98 กลุ่มที่มีระดับทัศนคติปานกลาง โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้บริการอีกต่อไป คิดเป็นร้อยละ 80.56 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 19.44 กลุ่มที่มีระดับทัศนคติดี โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้บริการอีกต่อไป คิดเป็นร้อยละ 94.12 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 5.88 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. > 0.05 ดังนั้น

ทัศนคติของผู้ใช้รถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 33 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี เพศ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี อายุ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี สถานภาพ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี อาชีพ ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน จะมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร	ปฏิเสธสมมติฐาน
8. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง	ปฏิเสธสมมติฐาน
9. ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านช่วงเวลาในการเดินทาง	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 33 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
10. ทักษะคดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
11. ทักษะคดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความถี่ในการใช้บริการ	ปฏิเสธ สมมติฐาน
12. ทักษะคดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสาร	ยอมรับ สมมติฐาน
13. ทักษะคดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป	ปฏิเสธ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และแนวทางการพัฒนา

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน (2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการรถตู้โดยสารระหว่างเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จำนวน 250 ราย โดยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือสถิติ t-test, One-way ANOVA และสถิติไคสแควร์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี รองลงมาอายุ 40-49 ปี อายุ 30-39 ปี และตั้งแต่อายุ 50 ปี ขึ้นไปคิดเป็น ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่โสด รองลงมาคือสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและประถมศึกษา ระดับอนุปริญญา/ ปวส. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) พนักงานบริษัท อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมา คือ รายได้ 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 และ มากกว่า 30,000 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ

(เอกมัย)- บางแสน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง และ ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการอยู่ใน ระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับ ไม่ดี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับทัศนคติต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร, ด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง, ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร, ด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านความต้องการใช้การบริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป ขณะที่ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสาร และด้านช่วงเวลาในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามทัศนคติ และพฤติกรรม ดังนี้

1. อภิปรายข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ

(เอกมัย)-บางแสน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน มีความทัศนคติเกี่ยวกับด้านการบริการทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านอัตราค่าโดยสาร, ด้านระยะเวลาในการเดินทาง, ด้านลักษณะการให้บริการ, ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ มีระดับทัศนคติภาพรวมอยู่

ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความปลอดภัยในการเดินทาง มีระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านอัตราค่าโดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการในด้านอัตราค่าโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.38 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ, ผลการศึกษาของ ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.46 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ, ผลการศึกษาของ พรทิพย์ นามเมือง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 2.86 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติไม่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องผลการทดสอบ ดังนั้นควรที่จะต้องจัดทำป้ายแสดงราคาให้ชัดเจนถึงราคาค่าโดยสาร และประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้รับรู้ในราคาค่าโดยสารถูกต้อง ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านระยะเวลาในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการในด้านระยะเวลาในการเดินทางอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พบว่า ในด้านอัตราค่าโดยสาร ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.98 แปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติดี, ผลการศึกษาของ กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.06 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ, ผลการศึกษาของ พรทิพย์ นามเมือง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.46 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ ดังนั้น ในเรื่องของระยะเวลาการเดินทางเป็นเรื่องที่

ไม่แน่นอน บางครั้งอาจมีรถติดระหว่างการเดินทาง เส้นทางที่ต่างกัน อาจส่งผลต่อทัศนคติของ
ผู้ใช้บริการที่ต่างกัน

1.3 ด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการใน
ด้านลักษณะการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผล
การศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
รถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณ
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.31
แปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง, ผลการศึกษาของกรณิพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557)
ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี:
กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพ
รวมอยู่ที่ 3.11 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ,
ผลการศึกษาของ ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้
บริการรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
400 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.03 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติ
ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ จากการเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีผลการ
ทดสอบไปในทางเดียวกันคือในด้านลักษณะการให้บริการ มีผลของระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่
ระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการรถโดยสารสาธารณะ
มีการให้บริการค่อนข้างมากการแข่งขันกันแย่งลูกค้ากันเพื่อต้องการลูกค้า ส่งผลให้การให้บริการที่
มีคุณภาพอยู่ในระดับทัศนคติปานกลางตามที่การทดสอบในงานวิจัยต่าง ๆ เห็นตรงกัน

1.4 ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการ
ให้บริการในด้านความปลอดภัยในการเดินทาง อยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวไม่
สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรม
ของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณ
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.42
แปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติดี, ผลการศึกษาของกรณิพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557) ได้ศึกษา
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษา
รถสองแถว (สีน้ำเงิน) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่
3.10 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องผลการทดสอบ,
ผลการศึกษาของ พรทิพย์ นามเมือง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการ
บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ค่าเฉลี่ย

ระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.66 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติดี ซึ่งไม่สอดคล้องผลการทดสอบ, ผลการศึกษาของ วิทยา อุทัยรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษารวบรวมวิเคราะห์ความป่ลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 2.66 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติไม่ดี ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ, ผลการศึกษาของอภิธา วิชาสรวุช (2558) ได้ทำการศึกษารวบรวมวิเคราะห์คุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ- พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.01 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องผลการทดสอบ จากการเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีผลการทดสอบไปในสองทิศทาง คือ ทั้งสอดคล้อง และไม่สอดคล้อง อาจเป็นเพราะแต่ละพื้นที่ และการการจับจ่ายของคนขับรถตู้โดยสาร ที่ส่งผลต่อระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน

1.5 ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการในด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.02, ผลการศึกษาของกรณิพัทธ์ อาศน์สุวรรณ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.16 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ, ผลการศึกษาของ พรทิพย์ นามเมือง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ: สายใต้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.22 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ จากการเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสะดวกสบายในการเดินทาง อยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งเห็นสอดคล้องกัน เป็นเพราะว่าในการเดินทางด้วยรถตู้ซึ่งมีขนาดของรถที่คับแคบ หากผู้โดยสารขึ้นในรอบนั้น ๆ จำนวนมากส่งผลให้ความสะดวกสบายลดลงไป สิ่งอำนวยความสะดวกในรถตู้ก็มีน้อย คือ ผู้โดยสารอาจทำได้เพียงนั่งโดยสารไป ไม่สามารถที่จะหลับนอนหรือทำกิจกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้สะดวกมากนัก จึงส่งผลให้ระดับทัศนคติเห็นสอดคล้องกันที่ระดับทัศนคติปานกลาง

1.6 ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติ ภาพรวมอยู่ที่ 3.67 แปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติดี, ผลการศึกษาของ วีรยา อูทยรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติภาพรวมอยู่ที่ 3.06 ซึ่งแปลผลออกมาได้เป็นระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการทดสอบ จากการเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชื่อถือได้ ในการให้บริการ มีทั้งงานวิจัยที่ผลการทดสอบสอดคล้องและสอดคล้อง อาจเป็นเพราะวิถี ในการให้บริการ รถตู้โดยสารมีการมาตรฐานการเดินรถ ที่ต่างกัน บางคิวอาจเข้มงวดในเรื่องของ กฎระเบียบไม่จับนอกเส้นทาง บางคิวอาจผ่อนปรน ให้คนจับมือสละในการจับขีได้ ซึ่งก็อาจมี ผู้โดยสารที่ชอบและไม่ชอบแตกต่างกันไปจึงส่งผลให้ระดับทัศนคติแตกต่างกัน

2. อภิปรายข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

2.1 ด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรม เกี่ยวกับการให้บริการในด้านเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร มากที่สุด คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ลักษณะการให้บริการ, ระยะเวลาในการเดินทาง, อัตราค่าโดยสาร, ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ และความปลอดภัยในการเดินทาง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.00, 22.00, 12.40, 1.20 และ 0.40 ตามลำดับ ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า เหตุผลสำคัญที่ เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร มากที่สุด คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง และน้อยที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของอลิสรา วิภาสธวัช (2558) ได้ทำการศึกษาการศึกษาคูณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน พบว่า เหตุผลสำคัญที่ เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร น้อยที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง จากการเปรียบเทียบกับ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารด้วยรถตู้โดยสาร คือ ความสะดวกสบายและความรวดเร็ว เพราะด้วยความสะดวกตัวในการเดินทางทำความเร็วได้ จึงเป็นเหตุผลให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการรถตู้โดยสาร ส่วนเหตุผลที่ผู้บริการเลือกใช้

บริการน้อยที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง เพราะด้วยการขับรถที่เร็ว และไม่เคารพกฎจราจรของคนขับรถ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกเป็นเหตุผลในการใช้บริการน้อยที่สุด

2.2 ด้านจุดประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านจุดประสงค์ในการใช้บริการ มากที่สุด คือ กลับบ้าน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ ไปท่องเที่ยว, อื่น ๆ, ไปต่อรถเพื่อไปต่างจังหวัด, ไปทำงาน และไปซื้อของ คิดเป็นร้อยละ 12.80, 10.00, 5.60, 4.40 และ 3.20 ตามลำดับ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน, ผลการศึกษาของ วิริยา อุทยานรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษารวบรวมการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่าจุดประสงค์ในการใช้บริการ มากที่สุด คือ กลับบ้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อติสา วิภาสวัช (2558) ได้ทำการศึกษาการศึกษาคูณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน เนื่องจากเส้นทางงานวิจัยของอติสา วิภาสวัช ใช้เส้นทางกรุงเทพฯ-พัทลุง เป็นเส้นทางในการวิจัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อไปเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเส้นทางในการทำการวิจัย เป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกได้ว่าผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อจุดประสงค์ใด

2.3 ด้านช่วงเวลาในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านช่วงเวลาในการเดินทาง มากที่สุด คือ 16.00-18.59 น. คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ 11.00-15.59 น., 7.00-10.59 น., ก่อน 7.00 น. และ 19.00 น. ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.40, 17.60, 10.80 และ 7.20 ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบผลการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อาทิ ผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน, ผลการศึกษาของสิริวงษ์ เอียสกุล (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน, ผลการศึกษาของสุรชนี ดันเวทยานนท์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกรุ๊ป 76 จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน และผลการศึกษาของอติสา วิภาสวัช (2558) ได้ทำการศึกษาการศึกษาคูณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ใช้กลุ่มตัวอย่าง

ทั้งหมด 350 คน พบว่า มีความสอดคล้องกันในช่วงเวลาเดินทาง มากที่สุด คือ 11.00-17.00 น. ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารใช้มากที่สุด คือช่วงเวลากลางวัน คือ ช่วงเวลา 11.00-17.00 น. ไม่ว่าจะ เป็น รถตู้โดยสาร หรือ รถโดยสารปรับอากาศ (รถทัวร์) มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน

2.4 ด้านระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านระยะเวลาในการรอรถตู้โดยสาร มากที่สุด คือ 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ 1-15 นาที, 46-60 นาที และ 31-45 นาที คิดเป็นร้อยละ 29.20, 12.80 และ 8.80 ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อาทิ ผลการศึกษาของ กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน, ผลการศึกษาของสุรชนี ดันเวทยานนท์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรี กลุ่ม 76 จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน และผลการศึกษาของอลิสสา วิชาสรวัช (2558) ได้ทำการศึกษาการศึกษาคูณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน พบว่า มีความสอดคล้องกันในช่วงเวลาเดินทาง มากที่สุด คือ 15-30 นาที ดังนั้นจึงสรุปได้ ระยะเวลาในการรอรถตู้โดยสารจะอยู่ประมาณ 15-30 นาที ตามช่วงเวลาที่สอดคล้องกัน เนื่องจากเป็นเวลาที่นานพอสมควร ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการจึงควรชี้แจงให้กับผู้ใช้บริการทราบถึงระยะเวลาตรงนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร ส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวกสบาย ถึงที่หมายปลายทางรวดเร็ว แต่ถ้าต้องเจอกับช่วงเวลาที่รอรถออกนานถึง 15-30 นาที การใช้บริการรถตู้ อาจจะไม่รวดเร็วเสมอไป ดังนั้น ผู้ประกอบการควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการทราบด้วยเพื่อความเข้าใจกันทั้งสองฝ่าย

2.5 ด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร (ต่อเดือน) พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร มากที่สุด คือ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา คือ 1 ครั้ง, 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.60, 10.80 และ 8.80 ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อาทิ ผลการศึกษาของ กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน, ผลการศึกษาของสิริวิมลย์ เอียสกุล (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัด

หนองกาย ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน และผลการศึกษาของอลิสา วิชาสรวัช (2558) ได้ทำการศึกษาศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน พบว่า ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากเส้นทางในการให้บริการ และจุดประสงค์ในการเดินทาง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะมีความถี่ในลักษณะ ครั้ง/ สัปดาห์ ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารที่สูง ซึ่งในการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีต่อผู้ให้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ใช้เส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน/ นักศึกษา ซึ่งจะมีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ ครั้ง/ เดือน เพราะความถี่ในการใช้บริการไม่มาก ส่งผลให้ผลการศึกษาวิจัยไม่สอดคล้องกัน

2.6 ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร มากที่สุด คือ 1-250 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมา คือ 251-500 บาท และ 501-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.60 และ 2.00 ตามลำดับ ซึ่งจากผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจาก งานวิจัยของกรรณิการ์ แสงสุริศรี ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า โดยมีลักษณะเป็น ครั้ง/ สัปดาห์ ซึ่งส่งผลให้ ค่าใช้จ่ายในเดินทาง มากขึ้นไปด้วย

2.7 ด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการในด้านความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารครั้งต่อไป มากที่สุด คือ ใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 82.00 และรองลงมา คือ ไม่น่าใจ คิดเป็นร้อยละ 18.00 จากการเปรียบเทียบผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อาทิ ผลการศึกษาของกรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน และผลการศึกษาของสุรชนี ดันเวทยานนท์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน พบว่า มีความสอดคล้องกัน เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่ทั้งจากงานวิจัยของกรรณิการ์ แสงสุริศรี และสุรชนี ดันเวทยานนท์ ที่ทำการศึกษาร่วมเกี่ยวกับรถตู้โดยสาร และรถโดยสารปรับอากาศ (รถทัวร์) ตามลำดับ เลือกที่ใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง จะมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ไม่ดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน จะใช้บริการในช่วงเวลา 11.00-15.59 น. มากที่สุด เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ระยะเวลาในการรอโดยสาร ประมาณ 16-30 นาที จุดประสงค์ในการเดินทาง คือ กลับบ้าน ความถี่ในการใช้บริการคือ 2 ครั้ง/เดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง คือ 1-250 บาทต่อเดือน และมีความต้องการใช้บริการต่อไป มากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการอยู่ในระดับ ไม่ดี ดังนั้น ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ควรให้ความร่วมมือกับกรมขนส่งทางบกเพื่อจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในด้านของคนขับรถตู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาด้านความชำนาญของผู้ให้บริการเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล ตามกฎระเบียบข้อบังคับของกรมขนส่งทางบก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านอัตราค่าโดยสาร

จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านอัตราค่าโดยสารอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารควรมีป้ายบอกราคาค่าโดยสารบอกไว้ให้ชัดเจน

2. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง

จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านระยะเวลาในการเดินทาง อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร ควรมีการประมาณเวลาการเดินทาง และกำหนดมาตรฐานอัตราความเร็วที่คงที่ ไม่ขับเร็ว หรือช้าจนเกินไป

3. ด้านลักษณะการให้บริการ

จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านลักษณะการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารควรมีการฝึกอบรมพนักงาน ที่ให้บริการในคิวรถตู้โดยสาร

4. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง

จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการอยู่ในระดับไม่ดี ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีมาตรการว่ากล่าวตักเตือนพนักงานที่ขับรถ พนักงานขับรถควรมีวินัยในการขับรถตู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและหน่วยงานรัฐ ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก ควรเข้ามาตรวจสอบสภาพรถตู้โดยสารเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เป็นประจำ

5. ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง

จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านความสะดวกสบายในการเดินทางอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรออกกฎระเบียบ ในการจำกัดการนำสิ่งของขึ้นรถตู้โดยสาร

6. ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

จากผลการศึกษาวิจัย ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อประเด็น ด้านความน่าเชื่อถือได้ในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น พนักงานขับรถ ควรขับรถให้อยู่ในเส้นทางที่กำหนด

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังเส้นทางเดินรถตู้โดยสารอื่น ๆ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรถตู้โดยสารในปัจจุบันและความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงระบบบริการรถตู้โดยสารให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
3. ควรศึกษามาตรการในการปรับปรุงระบบการให้บริการรถบริการสาธารณะ โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operational research หรือ Action research) ทั้งในการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กรณีพิทักษ์ อาสน์สุวรรณ. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน). งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมการขนส่งทางบก. (2559). จำนวนรถที่จดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.
- กรมการขนส่งทางบก. (2560). การจัดวางที่นั่งรถตู้โดยสารสาธารณะตามมาตรการเพิ่มความปลอดภัย. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.
- กรณีการ์ แสงสุริศรี. (2546). ทักษะคิดและพฤติกรรมกรการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กันยา สุวรรณแสง. (2544). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ. กรุงเทพฯ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพล ต้นสกุล (2543). พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สหประชาพานิชย์.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2543). กระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนในเอกสารการสอน ชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิตยา สุวรรณชัย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาศาสตร์มนุษยศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญรักษ์ กุณาศล. (2549). *สาเหตุ และแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2547). *วิธีวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2541). *สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พงศ์ หรดาต. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ นาเมือง. (2555). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ: สายใต้*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปรัชชัยณ แสงทอง. (2551). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจระบบขนส่งและกระจายสินค้าบริษัท ชูชูโย (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มริษา ไกรงู. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ธรรมเนียมศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มัลลิกา บุนนาค (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานี ชูไทย. (2523). *วิชาการสุศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิจิต อุ๋อัน. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ประชาชน.
- วีรยา อุทยารัตน์. (2556). *การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2554). *ประเด็นท้าทายการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่นและภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศักดิ์ สุนทรเสถียร. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2542). *พฤติกรรม และการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- สมพิศ พันธุ์เจริญศรี. (2546). *การศึกษาความต้องการความสนับสนุนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน สถาบันความปลอดภัยในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริวงษ์ เอียสกุล. (2557). *ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย*. *Veridian E-Journal Silapakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 7(1), 553-560.
- สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. (2529). *จิตวิทยาวัยรุ่น*. กรุงเทพฯ: แพร์พิตา
- สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัท ขนส่ง จำกัด กับรถร่วมเอกชน: ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศ สายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สารนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัชณี ต้นเวทยานนท์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด*. วิชานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อลิสา วิชาสวัช. (2558). *การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง

กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] ที่ท่านต้องการ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. อายุ 20-29 ปี

3. อายุ 30-39 ปี

4. อายุ 40-49 ปี

5. อายุ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย

4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

4. อนุปริญญา/ ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2. ธุรกิจส่วนตัว

3. พนักงานบริษัท

4. นักเรียน/ นักศึกษา

5. อื่น ๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001-20,000 บาท

3. 20,001-30,000 บาท

4. มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ

(เอกมัย)-บางแสน

คำชี้แจง: โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ท่านต้องการระบุเป็นคำตอบเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ตัวอย่าง 1. อัตราค่าโดยสารรถตู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่เดินทาง

เหมาะสม ✓ ไม่เหมาะสม
5 4 3 2 1

หมายถึง ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารของรถตู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่ท่านเดินทางอยู่ในระดับไม่เหมาะสม

ก. อัตราค่าโดยสาร

7. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางที่เดินทาง

เหมาะสม ไม่เหมาะสม
5 4 3 2 1

8. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)

ใกล้เคียง ไม่ใกล้เคียง
5 4 3 2 1

9. วิธีการคิดค่าโดยสารตามระยะทางของรถตู้โดยสาร

ชัดเจน สับสน
5 4 3 2 1

10. ความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการคิดค่าโดยสารของรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ

(เอกมัย)-บางแสน

พอใจ ไม่พอใจ
5 4 3 2 1

ข. ระยะเวลาในการเดินทาง (เปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ)

11. ระยะเวลาในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)

เร็วกว่า ช้ากว่า
5 4 3 2 1

12. ระยะเวลาในการรอคิวรถตู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (รถทัวร์)

เร็วกว่า ซ้ำกว่า
5 4 3 2 1

ค. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ

ส่วนของพนักงานขับรถตู้โดยสาร

13. การเคารพกฎวินัยจราจร (เช่น การจอดรถตามจุดจอดรถของบริษัท, ไม่ฝ่าไฟแดง)

เคารพตามกฎหมาย ไม่เคารพตามกฎหมาย
5 4 3 2 1

14. การให้ความช่วยเหลือกับผู้โดยสารของพนักงานขับรถตู้โดยสาร (เช่น จัดหาที่นั่งให้ผู้โดยสาร)

ช่วยเหลือ ไม่ช่วยเหลือ
5 4 3 2 1

ส่วนของพนักงานเก็บค่าโดยสาร

15. ค่าโดยสารที่พนักงานเรียกเก็บกับผู้โดยสารรถตู้โดยสาร

ถูกต้อง เกินอัตรา
5 4 3 2 1

16. การแสดงกริยาในการบริการต่อผู้โดยสารของพนักงานเก็บค่าโดยสาร

สุภาพ หยาดคาย
5 4 3 2 1

ส่วนของพนักงานจัดคิวรถตู้

17. ความสามารถในการจัดคิวรถตู้และปล่อยรถตู้โดยสารของพนักงานจัดคิวรถตู้

จัดคิวได้เร็ว จัดคิวได้ช้า
5 4 3 2 1

18. การแสดงกริยาในการบริการต่อผู้โดยสารของพนักงานจัดคิวรถตู้

สุภาพ หยาดคาย
5 4 3 2 1

ง. ความปลอดภัยในการใช้บริการ

19. ความปลอดภัยในทรัพย์สินขณะใช้บริการรถตู้โดยสาร
- | | | | | | | |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| ปลอดภัย | | | | | | ไม่ปลอดภัย |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
20. ความปลอดภัยในชีวิตจากการใช้บริการรถตู้โดยสาร
- | | | | | | | |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| ปลอดภัย | | | | | | ไม่ปลอดภัย |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

จ. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ

21. ระบบปรับอากาศภายในรถตู้โดยสาร
- | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| เย็นสบาย | | | | | | ร้อน |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
22. ที่นั่งภายในรถตู้โดยสาร
- | | | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| สบาย | | | | | | อึดอัด |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
23. สภาพรถตู้โดยสารที่ได้รับบริการ
- | | | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| ใหม่ | | | | | | เก่า |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
24. สถานที่จอดรถตู้โดยสาร/ กิวนรถตู้โดยสาร
- | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| กว้างขวาง | | | | | | เก่าแคบ |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

ฉ. ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ

25. การให้บริการโดยวิ่งในเส้นทางที่กำหนดไว้
- | | | | | | | |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|
| วิ่งในเส้นทาง | | | | | | วิ่งนอกเส้นทาง |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
26. กำหนดเวลาในการเดินทางจากจุดหมายไปถึงปลายทางได้
- | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| กำหนดได้ | | | | | | กำหนดไม่ได้ |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน
คำชี้แจง: โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ท่านต้องการระบุเป็นคำตอบ
เพียง

- ช่องเดียวเท่านั้น และเติมข้อความในช่องว่างทั้งนี้แล้วแต่กรณี
27. เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1. อัตราค่าโดยสาร
 - 2. ระยะเวลาในการเดินทาง
 - 3. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ
 - 4. ความปลอดภัยในการเดินทาง
 - 5. ความสะดวกสบายในการเดินทาง
 - 6. ความน่าเชื่อถือได้ในการบริการ
28. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านเดินทางด้วยรถตู้โดยสารเพื่อจุดประสงค์ใด
(เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1. ไปทำงาน
 - 2. ไปท่องเที่ยว
 - 3. ไปต่อรถเพื่อไปต่างจังหวัด
 - 4. ไปซื้อของ
 - 5. กลับบ้าน
 - 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
29. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านเดินทางด้วยรถตู้โดยสารในช่วงเวลาใด
(เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1. ก่อน 7.00 น.
 - 2. 7.00-10.59 น.
 - 3. 11.00-15.59 น.
 - 4. 16.00-18.59 น.
 - 5. 19.00 น. ขึ้นไป
30. ระยะเวลาที่รอรถตู้โดยสารโดยประมาณ.....นาที
31. ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร.....ครั้ง/เดือน
32. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสาร.....บาท/เดือน

33. ความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ครั้งต่อไป

1. ใช้บริการต่อไป

2. ไม่แน่ใจ

3. ไม่ใช้บริการอีกต่อไป