

พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง  
ของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา

Customer's Behaviors and Satisfaction Towards Bus Service of Transport of  
Population in the Nakhon Ratchasima Province

ประภากร อุ่นอินทร์<sup>1</sup>  
ปริยานัฐ เอียบศิริเมธี<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค Pearson Chi-square

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุอยู่ในช่วง 20-29

ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า อัตราค่าโดยสารเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางมากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางครั้งนี้เพื่อไปทำงาน ซึ่งช่วงระยะเวลาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางอยู่ระหว่างเวลา 9.00 - 14.59 น. ความถี่ในการใช้บริการแต่ละวันโดยโดยสารสาธารณะประจำทาง 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และระยะเวลาโดยสารรถโดยสารสาธารณะประจำทางเป็นประจำคือ 5-10 นาที

3. ความพึงพอใจของการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา

บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด มีอายุอยู่ระหว่าง 20 ปี และ 20-35 ปี

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง พบว่าความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**คำสำคัญ :** พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, การขนส่ง, บริการรถโดยสารสาธารณะ

#### **Abstract**

The purposes of this research were to 1) Study the customer's behaviors and satisfaction towards bus service of transport of population in the Nakhon Ratchasima Province and 2) to study relationship between customer's behaviors and satisfaction towards bus service of transport of population in the Nakhon Ratchasima. The data were collected by questionnaire with population in the Nakhon Ratchasima that was chosen as a sample of 400 people from simple random sampling. The instrument used in this study was a questionnaire with the reliability of 0.81. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation and statistical related testing, including Pearson Chi-square.

The result of the research showed that;

First, the majority respondents were female who had aged between 20-29 years with had education on master's degree level which had student and incomes lower than 6,500 baht.

Second, the customer's behaviors bus service of transport of Population in the Nakhon Ratchasima Province in summary the fares are the key factor for deciding to use bus service of transport, the purpose of this trip was to go to work, the time use bus service between 9:00 to 14:59 pm. The frequency of use 2-3 times a week and time is the passenger about 5-10 minutes.

Third, The satisfaction towards bus service of transport of Population in the Nakhon Ratchasima Province. The majority respondents were at a moderate level and sex that fund, male and female the satisfaction towards bus service of transport of population in the mostly. The majority respondents were female who had aged lower than 20 years and aged between 20 -35 years the satisfaction of the bus service on the number of vehicles out of service most and the majority respondents

Fourth, The analysis of the satisfaction towards bus service of transport of Population in the Nakhon Ratchasima Province differentiate based on age that fund, the

majority respondents were female who had aged lower than 20 years and aged between 20 -35 years the satisfaction of the bus service on the number of vehicles out of service most and the majority respondents were who had aged between 46 -60 years the satisfaction of the bus service on the number of vehicles out of service most.

Sixth, The relationship between customer's behaviors and satisfaction towards bus service of transport of Population in the Nakhon Ratchasima Province in summary that with statistical significance at the 0.01 level

**Keywords:** Behaviors, Satisfaction, Transport, Service, Public Transportation

## บทนำ

การคมนาคมขนส่งทางบกไม่ว่าจะเป็นการเดินทางทางรถยนต์ ทางรถไฟ หรือการคมนาคมขนส่งทางน้ำ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชนที่จะใช้ในการเดินทาง ไปยังสถานที่ทำงาน , สถานศึกษา หรือเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ถือว่าการคมนาคมขนส่งทางบกนั้น มีบทบาทสำคัญมาก เนื่องจากมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางก็ไม่สูงจนเกินไป จึงทำให้เป็นที่นิยมของประชาชน

โดยทั่วไปรวมทั้งนักท่องเที่ยวด้วย (สิริกุลพรหมชาติ,2552)

ในการดำเนินธุรกิจการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารนั้น ผู้ให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการและต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นการทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และทำให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างของการบริการ จนเกิดความประทับใจและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ เพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดใหญ่แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประชากรมากเป็นอันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีจำนวนประชากรอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,722,365 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ,2558) และจากข้อมูลของกรมการปกครองพบว่า จังหวัดนครราชสีมามีอัตราการขยายตัวของประชากรเพิ่มขึ้นในทุกปี การเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 0.26 เมื่อประชากรมีจำนวนมากขึ้นความต้องการเดินทางถือเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินชีวิตของประชาชนก็เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชากรไปด้วย การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร สืบเนื่องจากการจังหวัดนครราชสีมาเปรียบเสมือนหน้า

ด้านเป็นประตูสู่ภาคอีสาน การเดินทางสะดวก สามารถเดินทางได้ทั้งทางรถยนต์ รถไฟ มีแหล่งที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ สวยงาม และมีอากาศเย็นสบาย นอกจากนี้ยังมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเดินทางและปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการของประชาชน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ประกอบการ สามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมได้ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา

#### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยคิดคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) โดยวิธีการคำนวณ Toro Yamane (Yamane, 1973 : 727) ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ได้จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก (Lottery Method)

#### เครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา 1) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ

- 2) จุดหมายในการเดินทาง จำนวน 6 ข้อ
- 3) ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ
- 4) ความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ
- และ 5) ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการรอ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ระดับขั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Best. 1981: 125) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์ค่าคะแนน

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1) การหาความเที่ยง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

2) การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha

ได้ค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งจัดส่งทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธี หาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย Pearson Chi-square

#### สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 สถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมามีสถานภาพแยกกันอยู่

จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมาเป็นการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคืออาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีรายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 11,000–19,999 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23

2. พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา จากการวิเคราะห์พบว่าอัตราค่าโดยสารเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) โดยมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางครั้งนี้เพื่อไปทำงาน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ซึ่งช่วงระยะเวลาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางอยู่ระหว่างเวลา 9.00 – 14.59 น. ( $\bar{X} = 3.49$ ) ความถี่ในการใช้บริการแต่ละโดยสารสาธารณะประจำทาง 2–3 ครั้งต่อสัปดาห์ และระยะเวลาโดยสารรถโดยสารสาธารณะประจำทางเป็นประจำคือ 5–10 นาที ( $\bar{X} = 3.26$ )

3. ความพึงพอใจของการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.45$ ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยว ซึ่งมีความปลอดภัยในการรถโดยสาร โดยเฉพาะช่วงเวลากลางคืน ( $\bar{X} = 3.34$ ) พนักงานขับรถด้วยความระมัดระวัง ( $\bar{X} = 3.33$ ) และ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรถโดยสาร ( $\bar{X} = 3.31$ )

3.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมาคือระยะเวลาในการเดินทางรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.49$ ) และขนาดรถมีความกว้างขวางไม่แออัด ( $\bar{X} = 3.34$ ) ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.55$ ) รองลงมาคือสถานีจุดรับส่งไม่อยู่

ในสถานที่เปลี่ยวซึ่งมีความปลอดภัยในการจอดรถโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน ( $\bar{X} = 3.42$ ) และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.40$ )

3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.79$ ) รองลงมาคือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ( $\bar{X} = 3.65$ ) และด้านขนาดรถที่มีความกว้างขวางไม่แออัด ( $\bar{X} = 3.30$ ) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมาคือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ( $\bar{X} = 3.53$ ) และด้านสถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยว ซึ่งมีความปลอดภัยในการจอดรถ โดยเฉพาะช่วงเวลากลางคืน ( $\bar{X} = 3.42$ ) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วง 36 -45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านพนักงานขับรถด้วยความระมัดระวังมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.65$ ) รองลงมาคือด้านขนาดรถมีความกว้างขวางไม่แออัด ( $\bar{X} = 3.62$ ) และสภาพรถอยู่ในสภาพดีปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.60$ ) และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่มีอายุอยู่ระหว่าง 46 – 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด

( $\bar{X} = 3.28$ ) รองลงมาคือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) และสถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยว ซึ่งมีความปลอดภัยในการจอดรถ โดยเฉพาะช่วงเวลากลางคืน ( $\bar{X} = 3.22$ )

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง พบว่า

4.1 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่าสถิติเพียร์สัน เท่ากับ 0.002 ค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 สรุปได้ว่าเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนรถที่ออกให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.2 จุดมุ่งหมายในการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่าสถิติเพียร์สัน เท่ากับ 0.001 ค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 สรุปได้ว่าจุดมุ่งหมายในการเดินทางด้วยโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.3 ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.001 ค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 สรุปได้ว่าช่วงระยะเวลาในการใช้บริการโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.4 ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่าสถิติเพียร์สัน เท่ากับ 0.007 ค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .01 สรุปได้ว่าความถี่ในการใช้บริการโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.4 ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.004 ค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 สรุปได้ว่าระยะเวลาเฉลี่ยในการรอการให้บริการโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมากับความพึงพอใจใน

การให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

#### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า อัตราค่าโดยสารเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางมากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางครั้งนี้เพื่อไปทำงาน ซึ่งช่วงระยะเวลาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางอยู่ระหว่างเวลา 9.00 – 14.59 น. ความถี่ในการใช้บริการแต่รถโดยสารสาธารณะประจำทาง 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และระยะเวลาโดยสารรถโดยสารสาธารณะประจำทางเป็นประจำคือ 5 – 10 นาที

2. ความพึงพอใจของการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการ และ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรวดเร็วอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3



ลำดับแรก ดังนี้ สถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยว ซึ่งมีความปลอดภัยในการรูด โดยเฉพาะช่วงเวลากลางวัน พนักงานขับรถด้วยความระมัดระวัง และระยะเวลาที่ใช้ในการรูดโดยสาร

#### การทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือระยะเวลาในการเดินทางรวดเร็ว และขนาดรถมีความกว้างขวางไม่แออัด ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือสถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยวซึ่งมีความปลอดภัยในการรูดโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางวัน และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรวดเร็ว

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และด้านขนาดรถที่มีความกว้างขวางไม่แออัด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 35 ปี มีความพึงพอใจใน

การให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และด้านสถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยว ซึ่งมีความปลอดภัยในการรูด โดยเฉพาะช่วงเวลากลางวัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วง 36 -45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านพนักงานขับรถด้วยความระมัดระวังมากที่สุด รองลงมาคือด้านขนาดรถมีความกว้างขวางไม่แออัด และสภาพรถอยู่ใน สภาพดี ปลอดภัย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ระหว่าง 46 – 60 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านจำนวนรถที่ออกให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และสถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในสถานที่เปลี่ยว ซึ่งมีความปลอดภัยในการรูด โดยเฉพาะช่วงเวลากลางวัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ประจําทางกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจําทาง พบว่าความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่มีผลหรือ มีความสัมพันธ์

กับพฤติกรรมในการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสื่อสารสาธารณะ

ตลอดจนตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นแรงจูงใจให้ใช้บริการโดยสื่อสารสาธารณะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการวางแผน หรือวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิง

ปริมาณ โดยอาจจะจัดประชุมแบบมีส่วนร่วม (Focus group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยศึกษาจากผู้มีความเกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยสารประจำทาง เช่น พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และหัวหน้าส่วนงานต่างๆ เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ต่างๆ และวิธีการแก้ไขปัญญา

### บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ แสงสุริยศรี. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**. สารนิพนธ์ บช.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิยม กริมใจ (2548 ). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถร่วมบริการ สาย 365 (ปากน้ำ- ศรีเอี่ยม)**. สารนิพนธ์ บช.ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย บัวกิตติ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีัญญา แก้วศรี. (2553). **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุลิสสา พิชญ์เลิศชาญ. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
ภายใต้การบริหารงานของ กรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน.  
วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักทะเบียนกลาง. (2558). จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร. สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง  
กระทรวงมหาดไทย.