

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก.  
กรณีศึกษา : จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

**The Satisfaction of Users of Public Bus Services BMTA.**  
**Case Study: Public transport drop-off point at Victory Monument**

ปณิธิ ดาเลิศ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. กรณีศึกษา : จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่กลุ่ม ผู้โดยสารใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้ทุกคน เป็นแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. กรณีศึกษา : จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิอยู่ในระดับมาก (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิอยู่ในระดับมาก (4) ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทั้งปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (5) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** รถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก.

<sup>1</sup>นายปณิธิ ดาเลิศ ตำแหน่ง นักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

Research on user satisfaction of public bus services Case study: The public transport passenger pick-up point at Victory Monument has the objectives of: (1) To study the demographic factors of public bus users in the area of the Victory Monument Public Bus Transfer Area (2) To study the factors affecting the satisfaction of using public buses in the area of the victory monument public bus transfer area. Examples include passengers using public buses in the victory monument drop-off area. Use the method of handing out questionnaires to everyone. Satisfaction of users of public bus services Case study: Public transport drop-off points on the Victory Monument are a tool for collecting information. The results showed that (1) A total of 400 people, mostly males, were between the ages of 21-30 years, bachelor's degrees, public enterprises/private employees, with a monthly income of 15,001 - 20,000 baht. (2) The satisfaction of users of public transport services on the Victory Monument is very high: (3) The satisfaction of users of public buses; In the area of the public transport drop-off point, the Victory Monument is at a considerable level (4) The results analyzed different demographic characteristics, including gender, age, education level, occupation, and average monthly income. There was a significant difference in satisfaction at the level of 0.05 (5) The results of the study of factors affecting satisfaction, all 5 aspects affecting satisfaction. It was found that factors affect satisfaction There was a statistically significant correlation for satisfaction at the level of 0.05, and factors affecting satisfaction were found. It has a statistically significant satisfaction effect of 0.05.

**Keywords:** Public bus services BMTA.

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้การขนส่งทางบกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการขนส่งสาธารณะที่จำเป็นต้องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อช่วยให้การขนส่งและการเดินทางมีความต่อเนื่องลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อประหยัดพลังงาน ตลอดจน

ช่วยลดมลพิษจากยานยนต์ ดังนั้นการเลือกระบบขนส่งสาธารณะให้เหมาะสมกับชุมชนในแต่ละเมืองจะมี ส่วนส่งเสริมการใช้รถสาธารณะมากขึ้น

เนื่องจากระบบขนส่งมวลชนเป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักที่รองรับสภาพการเจริญเติบโตของ เศรษฐกิจและสังคมองค์กรการขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ดูแลระบบการเดินรถ โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งกรุงเทพฯถือว่าเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาส่งผลให้เกิดการขยายตัวและความต้องการระบบขนส่งมวลชนขึ้น ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ใน ชีวิตประจำวัน ช่วยให้ผู้ใช้โดยสารมีความประหยัดและความสะดวกสบายมากขึ้น แต่ปัญหาของระบบขนส่ง มวลชนยังขาดคุณภาพในการให้บริการ สภาพของรถโดยสารประจำทาง รวมทั้งพนักงานขับรถประจำทาง ยังขาดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัญหาการร้องเรียนการบริการที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปรับปรุงและ พัฒนาการบริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) เพื่อเกิดประโยชน์แก่การดำเนินงานโครงการและ ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยสารรถประจำทางได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เพื่อพัฒนาการให้บริการของรถโดยสารประจำทางของ ขสมก.

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้จัดทำการศึกษาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในจุดรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เพื่อศึกษาที่มาของปัญหา และนำมาเพื่อวิเคราะห์หาทางแก้ไขปัญหาและพัฒนา

### วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ใน พื้นที่จุดรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ใน พื้นที่จุดรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำ ทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุจักรรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

## **ขอบเขตของการวิจัย**

### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุจักรรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยวิจัยตามแนวความคิดของ (Parasuraman. et al. 1990; Parasuraman and Grewal. 2000) ซึ่งมีตัวแปรที่นำมาใช้ประกอบการวิจัยในครั้งนี้ โดยประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และ สิ่งที่ต้องได้

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

### **ขอบเขตด้านประชากร**

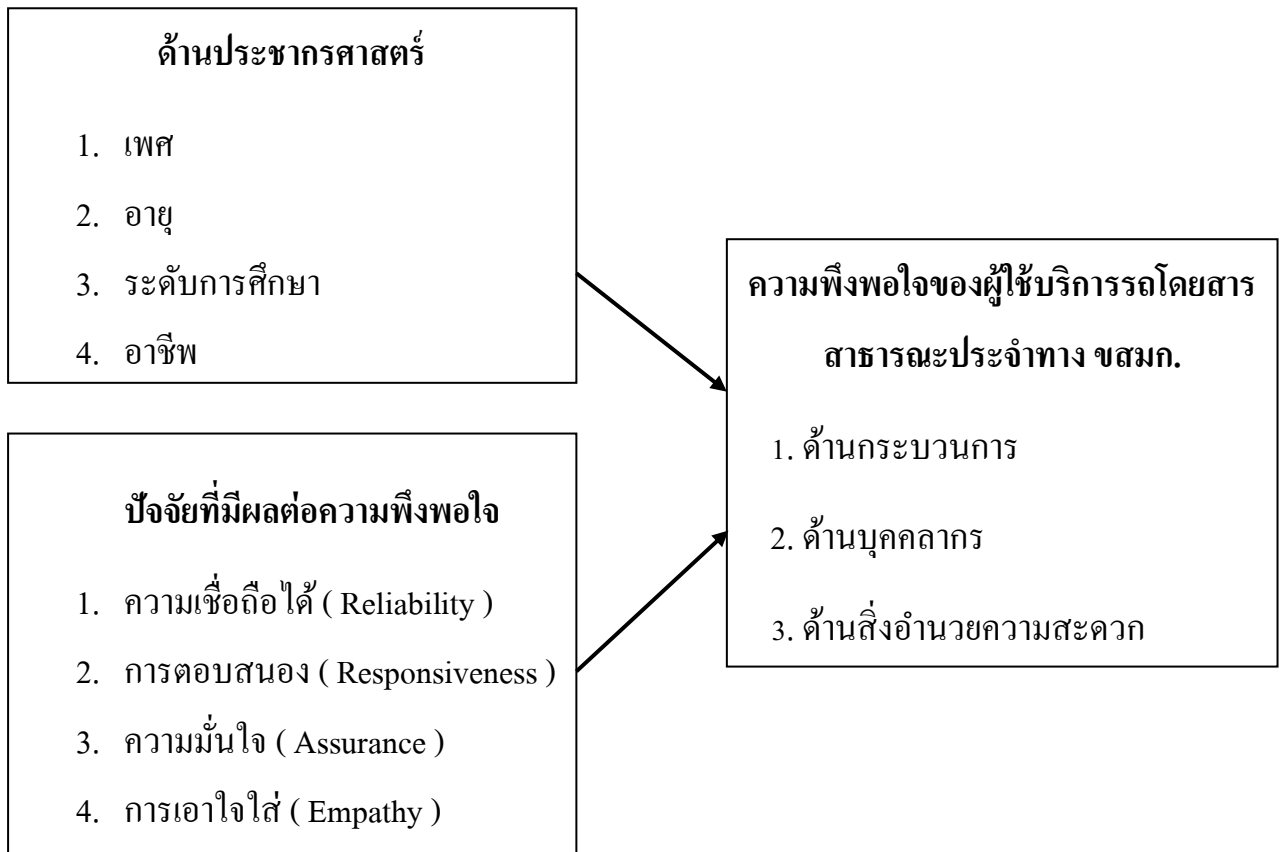
การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุจักรรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จากสถิติการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ขสมก. ประจำปี 2565 จำนวนผู้โดยสารรถโดยสารธรรมดาและรถปรับอากาศเฉลี่ยต่อวัน รวม 543,835 คน

### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จตุจักรรับส่งรถโดยสารสาธารณะมี 4 จุด คือ เกษะราชวิถี เกษะพหลโยธิน เกษะดินแดง และเกษะพญาไท

### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามกรอบความพึงพอใจของผู้โดยสารใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางขสมก. ในพื้นที่จตุจักรรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทาง บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2565 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire Form) โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิจำนวนผู้บริการรถโดยสารธรรมดาและรถปรับอากาศเฉลี่ยต่อวัน รวม 543,835 คน (จากสถิติการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ขสมก. ประจำปี 2565)

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสรับส่งรถโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Yamane (Taro Yamane, 1973) โดยมีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399.706 เพื่อป้องกัน

ข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสสงครโดยโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ได้แก่ 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) 3. ความมั่นใจ (Assurance) 4. การเอาใจใส่ (Empathy) 5. สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (Tangibles)

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. กรณีศึกษา : จตุรัสสงครโดยโดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ได้แก่ 1.ด้านกระบวนการ 2.ด้านบุคลากร 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านคุณภาพการให้บริการ

**ส่วนที่ 4** แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

### **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามมาตรวจข้อมูลในเชิงสถิติและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)**

1. ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสสงครโดยโดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)**

1. การวิเคราะห์ Independent Sample T-test และ One-way ANOVA (f-test) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสสงครโดยโดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ระดับ 0.05

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ข้าราชการ/พนักงานราชการ มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และอื่น ๆ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุดรับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นใจ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนอง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการเอาใจใส่ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลักษณะทางกายภาพ) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ

ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.67 3.67 3.66 และ 3.40 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 0.65 0.64 0.68 และ 0.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่ จุฬารับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคคลากร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.65 3.62 และ 3.60 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 0.64 0.71 และ 0.68 ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุฬารับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ทดสอบโดย Independent Sample T-test และ One-way ANOVA: F-test พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุฬารับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ทั้งปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความมั่นใจ, ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ (ลักษณะทางกายภาพ) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุฬารับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยใช้ค่าการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน และผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความมั่นใจ, ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ (ลักษณะทางกายภาพ) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จุฬารับส่งผู้โดยสารรถสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ เมื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความมั่นใจ, ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ (ลักษณะทางกายภาพ) มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05



## อภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. ในพื้นที่จตุรัสผู้โดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน**

ประชากรศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. กรณีศึกษา : จตุรัสผู้โดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จากการวิจัยพบว่ามีทั้งแตกต่างและไม่แตกต่างกันโดยประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชนี ต้นเวทย์ยานนท์,กุลเชษฐ์ มงคล (2558) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ขกเว้น ด้านเพศ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน 0.5 และสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ประเมศ บุญเปี่ยม (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่าง กรุงเทพมหานคร-อุดรธานีกล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร – อุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. กรณีศึกษา : จตุรัสผู้โดยสารสาธารณะประจำทางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม กล่าวคือ เมื่อผู้บริกรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ มีความสำคัญมากขึ้น จะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ขสมก. เพิ่มขึ้นสูง แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า หากผู้บริกรมีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง หากผู้บริกรมีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง หากผู้บริกรมีความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับสูง หากผู้บริกรมีความพึงพอใจ ด้านการเอาใจใส่เพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และหากผู้บริกรมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งที่จับต้องได้เพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน การที่ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ในระดับสูง อาจเป็นผลจากความพึงพอใจของคนเรา จะเกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการ หรือเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจ ซึ่งหากขนส่ง ขสมก. มีการสร้างความพึงพอใจ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ (ลักษณะทางกายภาพ) ก็จะทำให้ผู้บริกรเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปพิชญา หงส์สินี (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครที่พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้บริการมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารขององค์การ รถโดยสารปรับอากาศ และรถโดยสารธรรมดา ซึ่งรถโดยสารควรอยู่ในสภาพที่ดี ทันสมัย พร้อมให้บริการ และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจคอยช่วยเหลือและปฏิบัติตามกฎจราจรมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ
2. การกำหนดแนวทางและมาตรการควบคุมการติดต่อของการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 สำหรับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
3. สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการรถโดยสารขององค์การนั้น เนื่องจากสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงมีเส้นทางครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ สามารถไปยังจุดหมายปลายทาง

### เอกสารอ้างอิง

เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปพิชญา หงส์สินี. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ปรเมศ บุญเยี่ยม. (2561). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. จัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. มหบัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สุรพันธ์ ดันเวทยานนท์, กุลเชษฐ มงคล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1: กรณีศึกษาบริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา การจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น