

๓๘๘.๓๔๗๕

(๖๓๑๑๓

๗.๓

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษาเขตวัฒนา

สารนิพนธ์

ของ

จามจุรี ศรีเสริมศรี

25 ก.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

h 2๐๐๙๐๓ ๘.๓

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษา เขตวัฒนา

บทคัดย่อ
ของ
จามจุรี ศรีเสริมศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

จามจุรี ศรีเสริมศรี. (2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาเขตวัฒนา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อาชารุ่งโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาเขตวัฒนา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้าง กรณีศึกษาเขตวัฒนา จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอิสระ 2 กลุ่มโดยการใช้ t-test และใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มขึ้นไปโดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบค่าความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 — 20,000 บาท ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ไม่ประจำ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
3. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ด้านการบริการลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การบริการ เขตพัฒนา ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน

5. ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตพัฒนา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยรวม ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ยกเว้นด้านการบริการลูกค้า และการติดต่อสื่อสารที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ให้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตพัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน

7. ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตพัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตพัฒนาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

8. ผู้ให้บริการที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตพัฒนาพบว่า ผู้ให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตพัฒนาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านการบริการลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร

9. ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตพัฒนา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF MOTORCYCLE SERVICE
CASE STUDY OF WATTANA ZONE

AN ABSTRACT
BY
JAMJUREE SRISERMSRI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2006

Jamjuree Srisermsri.(2006). *Customer's Satisfaction towards service quality of Motorcycle Service" case study of Wattana Zone*. Master's Project, M.B.A .(Management).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor :
Dr. Paiboon Archarungroj.

The purpose of this research was to study and compare the customer's satisfaction towards service quality of Motorcycle Service case study of Wattana Zone in 4 aspects which are customer's service, communication , ability of driver's motorcycle and creditable service

The sample groups for this research were 400 people who used motorcycle service in Wattana Zone.

The method of data collecting was questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and Standard deviation. One – Way ANOVA and t-test were used to compare the customer's Satisfaction of Motorcycle Service. Least Significant Difference (LSD) was used to examine the difference when significant difference was found using one – Way ANOVA.

The results of research were concluded as follows:

1. Most of customer were female, 26-34 years old, having education bachelor's degree. Which as company's employee, having average monthly income of 10,001 – 20,000 Baht per month, and using service about 1-2 times per week.
2. Overall of customer's satisfaction was in medium level.
3. Customer with different gender had no different satisfaction in overall and in each aspects, except customer's service and creditable service.
4. Customer with different age had no different in overall satisfaction and in each aspects .
5. Customer with different education had different in overall satisfaction and in each aspects, except customer's service and communication.
6. Customer with different career had different in overall satisfaction and in each aspects.
7. Customer with different average monthly income had no different in overall satisfaction and in each aspects, except creditability service.

8. Customer with different type of services had no different in overall satisfaction and in each aspects, except customer's service and communication.

9. Customer with different frequency of using service had no different in overall satisfaction and in each aspects, except communication.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการ กรณีศึกษาเขตวัฒนา ของ จามจุรี ศรีเสริมศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตาม หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ...๗... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ สិฏาฐากร ชูทรัพย์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานเขตวัฒนา สถานีตำรวจท่องเที่ยว XMBA รุ่นที่ 4 เพื่อน ๆ XMBA รุ่นที่ 5 ทั้งนี้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก กำลังใจ ความเมตตา ความหวังโย และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้แก่ผู้วิจัยกระทั่งประสบความสำเร็จครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้ใช้เป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานเขตวัฒนา และผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบ รูปแบบการให้บริการ และการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและประเทศชาติต่อไป

จามจุรี ศรีเสริมศรี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ.....	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	18
ความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง.....	20
คุณภาพการบริการ.....	22
ลักษณะโดยทั่วไปของรถจักรยานยนต์รับจ้าง.....	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการวิจัย	74
ความสำคัญของการวิจัย.....	74
ขอบเขตของการวิจัย	75
เนื้อหาการวิจัย.....	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	75
สมมติฐานในการวิจัย	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
การจัดทำข้อมูล.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ผลการศึกษาค้นคว้า	78
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	85
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก	93
แบบสอบถาม.....	94
ภาคผนวก ข.....	97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	98
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	99
ภาคผนวก ค.....	100
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล.....	101
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	103

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน	42
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการ บริการลูกค้า	43
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการ ติดต่อสื่อสาร	44
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน ความสามารถของผู้ให้บริการ.....	44
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน	45
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	46
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	47
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	49
11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	50
12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามการใช้บริการ.....	51
13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	52
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตาม รายได้.....	67
28	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการใช้บริการ.....	68
29	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	69
30	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนาด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามความถี่ในการ ใช้บริการ.....	70
31	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
32	รวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขต วัฒนา.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	54
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนา โดยรวมของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา.....	57
18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนา ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
19	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	60
21	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนาโดยรวมของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	61
22	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนา ด้านการบริการลูกค้า เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	62
23	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนาด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	63
24	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนาด้านความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตาม อาชีพ.....	64
25	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขต วัฒนาด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	65
26	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	66

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
2 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	9
3 ภาพแสดงสามเหลี่ยมแห่งการบริการ.....	18
4 ภาพประกอบโมเดลคุณภาพของบริการ	23
5 ภาพแสดงพื้นที่รับผิดชอบของเขตวัฒนา	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เขตวัฒนา เป็นเขตใจกลางเมืองหลวง ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยและสัญจรเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นจุดศูนย์กลางในการคมนาคมของประชากรในกรุงเทพฯ สภาพพื้นที่โดยรอบส่วนใหญ่เป็นสำนักงาน ที่อยู่อาศัยของผู้มีระดับ บ้านพักข้าราชการผู้ใหญ่ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สถานที่ทำงาน สถานศึกษา สถานทูต ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล สถานที่ราชการ อีกทั้งยังเป็นจุดเปลี่ยน และต่อระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ อาทิเช่นรถไฟฟ้าใต้ดิน เรือคลองแสนแสบ BTS โดยมีรถสาธารณะทุกประเภทให้บริการในลักษณะเสริมระบบให้แกกันอย่างสมบูรณ์

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครและรัฐบาลได้พยายามปรับปรุงและพัฒนาระบบขนส่งต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบสนองความต้องการในการเดินทางของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น รถโดยสารประจำทาง เรือ รถไฟ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟ รถตู้ BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน แต่ด้วยบริการขนส่งมวลชนของรัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอตามความต้องการและยังขาดคุณภาพ เกิดความล่าช้าในการเดินทางและความสูญเสียทางเศรษฐกิจนอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปัญหามลพิษที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนอีกด้วย

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับสภาพการจราจรที่กำลังเข้าขั้นวิกฤต เช่นทุกวันนี้ คนกรุงเทพฯ จึงต้องหานานทางช่วยเหลือตนเอง การบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เกิดขึ้นและเติบโตอย่างรวดเร็ว จนได้ชื่อว่าเป็นพาหนะยอดนิยมของคนทุกลำดับชั้น และมีแตกต่างจากรูปแบบอื่น ๆ ตั้งแต่ขนาดพาหนะที่กะทัดรัด รูปแบบการให้บริการที่เน้นเวลาและความคล่องตัวเป็นหลัก เส้นทางที่วิ่งระหว่างพื้นที่ใกล้ๆ หรืออยู่ในซอยเล็กๆ ห่างจากถนนใหญ่ ซึ่งรถโดยสารสาธารณะเข้าไปไม่ถึง ซึ่งเป็นแหล่งที่ทำงานและที่อยู่อาศัยของคนในปัจจุบัน ซึ่งโดยทั่วไปผู้โดยสารมักจะใช้บริการในเวลาเร่งด่วน และเส้นทางใกล้ ๆ เพื่อไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง

รัฐบาลมีนโยบายให้สำนักงานเขตในแต่ละพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบในการขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์รับจ้างทั่วกรุงเทพฯ ในเขตต่างๆ และสถานีตำรวจทุกท้องที่เป็นผู้ดูแลในเรื่องของการกำหนดที่จอดรอ ให้กับประชาชน อีกทั้งเข้ามาดูแลไม่ว่าจะเป็นเรื่องอัตราค่าโดยสาร ความสะอาดกลาย ความปลอดภัย ช่วงเวลาในการให้บริการ สถานที่ให้บริการ มารยาทในการให้บริการของผู้ขับขีและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

จากข้อมูลดังกล่าวจึงน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาว่าผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ อยู่ในระดับใด ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ของรถจักรยานยนต์รับจ้างให้กับสำนักงานเขตในพื้นที่ดังกล่าว และเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการต่างๆ ตลอดจนการขยายพื้นที่ให้บริการ และปริมาณมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางที่สำคัญของประชาชนที่ต้องการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านการบริการลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ ของผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอต่อสำนักงานเขตวัฒนา ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ในด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมด้านการให้บริการสำหรับธุรกิจรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่สนใจศึกษาต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา :2545 :26) โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน โดยทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น

1.2.1 15 - 25 ปี

1.2.2 26 – 34 ปี

1.2.3 35 – 44 ปี

1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ แบ่งเป็น

1.4.1 นักเรียน / นักศึกษา

1.4.2 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.4.3 พนักงานบริษัทเอกชน

1.4.4 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบ่งเป็น

1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.5.2 10,001 – 20,000 บาท

1.5.3 20,001 บาทขึ้นไป

1.6 การใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง แบ่งเป็น

1.6.1 เป็นประจำ

1.6.2 ไม่ประจำ

1.7 ความถี่ในการใช้บริการ

1.7.1 1 - 2 ครั้ง / สัปดาห์

1.7.2 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์

1.7.3 มากกว่า 4 ครั้ง/ สัปดาห์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตพัฒนา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมาย และขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะต่างๆ ไว้ดังนี้

1. จักรยานยนต์รับจ้าง หมายถึง รถจักรยานยนต์ที่ให้บริการสำหรับผู้โดยสารในเขตพัฒนา
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ใช้บริการในเขตพัฒนา
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกพอใจ หลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 การบริการลูกค้า หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา ความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการรอรถ ความเหมาะสมของค่าโดยสาร และสถานที่แก่ผู้ให้บริการ

3.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติและการแสดงออกทางวาจา และการแต่งกายในการให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการ โดยใช้ภาษาและท่าทางที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีความเป็นกันเองกับลูกค้า

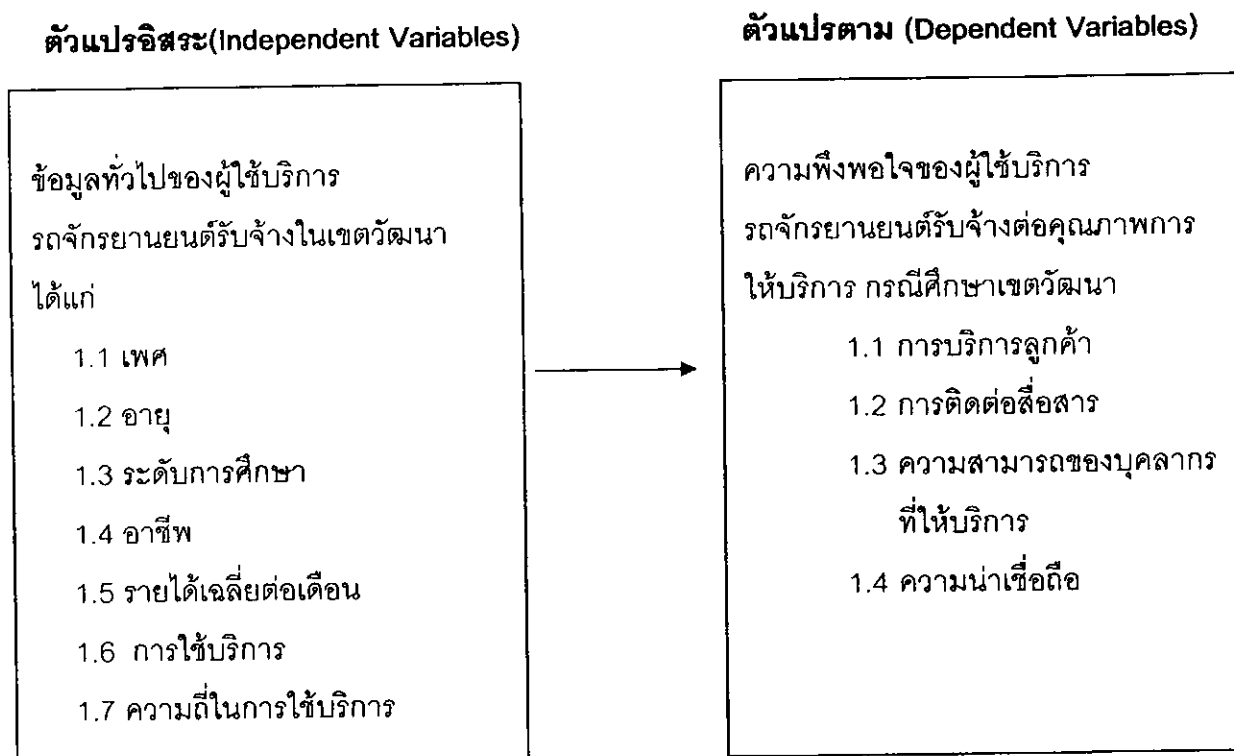
3.3 ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ทักษะความรู้ของบุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนความชำนาญในการบริการ

3.4 ความน่าเชื่อถือของบุคลากร หมายถึง ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ในการบริการว่าจะได้รับความปลอดภัยในขณะเดินทาง การเคารพโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

4. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้กลับมาใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างซ้ำในหนึ่งสัปดาห์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวัด

5. วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง หมายถึง สถานที่หรือจุดที่รอขึ้นรถและให้บริการกับผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในพื้นที่ต่าง ๆ ของเขตวัฒนา

กรอบแนวคิดในการวิจัย(Conceptual Framework)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 6 การใช้บริการที่มีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 7 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- ① แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- ④. โมเดลคุณภาพการบริการ
- ⑤. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง
6. ลักษณะโดยทั่วไปของรถจักรยานยนต์รับจ้าง
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักทฤษฎีหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งมีความคิดเห็นแตกต่างกันดังนี้

ครอมมิก (Cromick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการเอาไว้ว่า เป็นสภาพความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการไปใช้บริการ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ๆ ไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

อีเลีย และพาร์ทริก (Elia and Partrick. 1972 : 283-302) ได้ให้ความหมายของพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยแค่ไหน

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2527 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วอลลแมน (Wolman. 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เชลลี (Shelly, 1975) ความพึงใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับ ความสุขความสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ

โพเวลล์ (Powell, 1983 : 17-18) ความพึงพอใจ คือ ความสุข จะเกิดขึ้นหากความต้องการ ของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้ดี ดังนั้นความพึงพอใจ คือ สภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

วรรณ จันทรวงษ์ (2527 : 17) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์

ศิริวรรณ และคณะ (2539 : 365) การจูงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนอง ความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการ ตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ ซึ่ง เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น ผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 2000 : 80-81) เป็นนักจิตวิทยา ได้สร้างทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ได้ กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงตามความสำคัญ จากความ ต้องการต่ำสุดไปจนถึงความต้องการของมนุษย์สูงสุด โดยบุคคลจะพยายามตอบสนองความ ต้องการระดับต่ำกว่าก่อนที่จะเกิดความต้องการระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการ ตอบสนองจนเกิดความพอใจขึ้นมา ความต้องการใหม่และระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้น และบุคคลจะ ถูกจูงใจให้ทำการตอบสนองเมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่จะ เกิดขึ้น ถ้าความต้องการระดับล่างที่ได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วเกิดกลับมาไม่พอใจอีกครั้ง บุคคลก็จะหันมาตอบสนองความต้องการในระดับดังกล่าวอีก ซึ่งได้ลำดับความต้องการของ มนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ขั้น (Hierarchy of Needs) ดังนี้

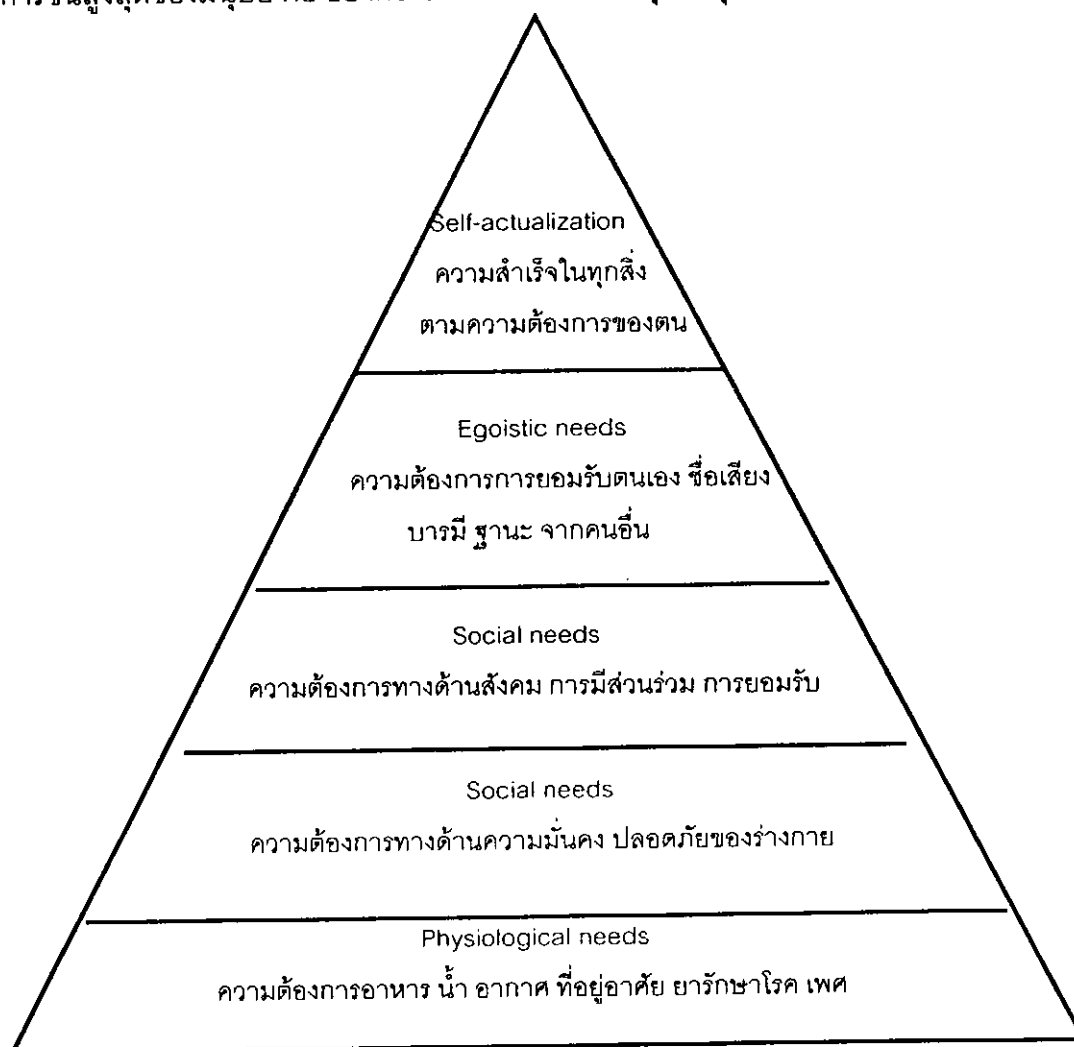
ระดับที่ 1. Physiological need ความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ระดับที่ 2. Safety needs ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย ส่วนมากเกี่ยวกับความปลอดภัยของร่างกาย

ระดับที่ 3. Social needs ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการด้านความรัก ความพอใจ การมีส่วนร่วมและการยอมรับ

ระดับที่ 4. Egoistic needs ความต้องการที่สะท้อนให้เห็นความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับการยอมรับตนเองและความต้องการชื่อเสียงเกียรติศักดิ์ บารมี ฐานะ เป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น

ระดับที่ 5 Self - actualization ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน



Maslow's Hierarchy of Needs

ภาพประกอบ 2 ภาพทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

ความจำกัดของการบริการสาธารณะ

เวอร์มา (Verma. 1986 : 207) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ทรัพยากรและผลิการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วา (Whang.1986 : 104) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่อง ที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ประยูร กาญจนดุล (2523 : 81) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 6 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบ และวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ
4. โดยกฎหมาย
5. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตามประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
6. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

มิลเล็ท (Millet. 1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Graphical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่นิยัตินิยมของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

อาร์ เพนชานสกี และดับบลิว. เจ. ไซมัส (R. Penchansky & W.J. Thomoas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

ความพร้อมเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพร้อมเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวบเบอร์ (Weber. 1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Since Ira Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

หลักการสมำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสมำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลกร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสมำเสมอทั่วหน้าเท่าเทียมกัน มิมีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ เห็นได้ชัด

หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย ลื่นเปลี่ยนทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 431) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ เป็นการให้บริการตามเกณฑ์การใช้เครื่องมือ และใช้แรงคนเป็นหลัก ซึ่งจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

- 1) ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
- 2) ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- 3) เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

สุชนิรันดร์ จันทวิเศษ (2538 : 45) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลักจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

หลักการของการให้บริการสาธารณะ

อัลยูธ สุธธิตวิล (2538 : 47) ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวถึง ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวถึง การให้บริการนั้น ๆ

ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ

เร็นเดอร์ และไฮเซอร์ (Render & Heizer. 1997 : 11) ได้กล่าวถึงความแตกต่างของสินค้าและบริการไว้ดังนี้

1. บริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งต่างจากตัวสินค้า มีตัวตนและสามารถจับต้องได้
2. บริการนั้นจะเกิดการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการบริการจึงไม่มีสินค้าคงเหลือ เช่น ร้านทำผมได้ตัดผม ให้กับลูกค้าซึ่งลูกค้าจะได้รับบริการทันทีในขณะนั้น หรือหมอทำการรักษาคนไข้ซึ่งคนไข้จะได้รับการบริการในขณะนั้นเช่นกัน
3. การบริการหลายชนิดจะมีลักษณะเฉพาะตัว เช่น ช่างตัดผมจะมีบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะของช่างแต่ละคน หรือหมอที่ทำการรักษาคนไข้ก็จะมีความสามารถและความถนัดเฉพาะทางของแต่ละคน
4. การบริการจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างสูงจากลูกค้าผู้เข้ารับบริการ และการบริการนั้นยากที่จะกำหนดมาตรฐานได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้ได้ว่าได้ส่งมอบการบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

5. การบริการไม่มีคำจำกัดความที่ชัดเจน เช่น สินค้า สินค้าจะมีคำจำกัดความที่ชัดเจน เช่น ในกรณีการประกันภัยรายละเอียดที่ระบุอยู่ในใบ คือ สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับความคุ้มครองตามนั้น แต่ถ้าเป็นการบริการ เช่น การตัดผมคำจำกัดความของการบริการจะไม่แน่นอน จะขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละคน และยังขึ้นอยู่กับทรงผมแต่ละแบบถึงแม้จะเป็นลูกค้าคนเดียวกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการ

การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 335-336)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการ ซึ่งไม่สามารถมองเห็นรับรู้รสชาติ รุ้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ (Armstrong and Kotler. 2003 : G7) ดังนั้นผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหา เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย
- 1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย
- 1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
- 1.4 เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสาร การโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
- 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการ ซึ่งมีการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม (Armstrong and Kotler. 2003 : G7) กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

กลยุทธ์การให้บริการ เพื่อการแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการรายบุคคล หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไป โดยขึ้นอยู่กับผู้ที่ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร (Armstrong and Kotler. 2003 : G7) ซึ่งผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- 3.1. ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม สายการบิน และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี
- 3.2. ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นลักษณะของการบริการ ซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้น ๆ และไม่สามารถเก็บได้ (Etzel, Walker and Standton. 2001 : G-9) หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ (Armstrong and Kotler. 2003 : G7) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการ ไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป ดังนี้

4.1. กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

- 4.1.1. การตั้งราคาให้แตกต่างกัน เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูง ในช่วงความต้องการซื้อสูง และตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย
- 4.1.2. กระตุ้นความต้องการซื้อในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย
- 4.1.3. การให้บริการเสริม
- 4.1.4. ระบบการนัดหมาย จะทำให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการ และปรับระดับอุปสงค์ให้เหมาะสม

4.2. กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

- 4.2.1. เพิ่มพนักงานชั่วคราว เช่น ภัตตาคารเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงลูกค้ามาก
- 4.2.2. การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงที่ลูกค้ามาก เช่น ช่างทำผมที่มีชื่อเสียง จะให้บริการเฉพาะตัด ชอย เช็ก เท่านั้น
- 4.2.3. ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น ที่ทำการโปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดต่อตนเอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขายให้บริการ
- 4.2.4. การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย เช่น โครงการใช้เครื่องมือด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน และค่าใช้จ่าย
- 4.2.5. การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ ๆ

คุณลักษณะการบริการที่ดี

ธวัช สุฤติกุล (2537 : 68) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

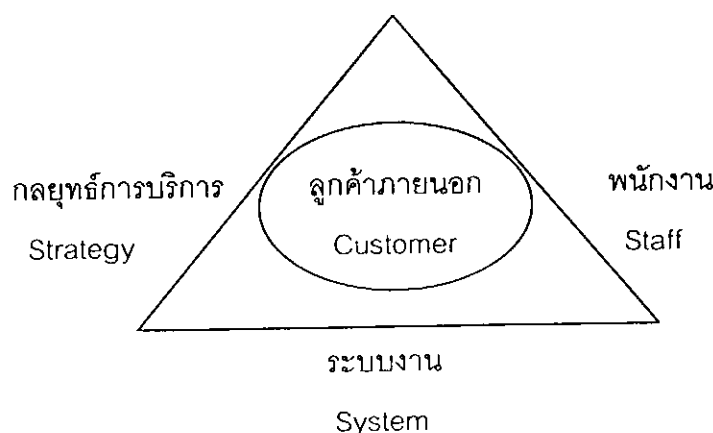
1. สุภาพอ่อนโยน
2. สمانฉันท์
3. สุนทรีทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

วีรพงษ์ เจริญจิรวัดน์ (2538 : 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntaries manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะให้บริการและจะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ : สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle (ST)

Karl Albrecht (1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็ จะไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็รูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย ดังแสดงในภาพดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงสามเหลี่ยมแห่งการบริการ

ที่มา: วีระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ (2539). คุณภาพในการบริการ 1 หน้า 96.กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จก.

จากภาพประกอบ 5 หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการคือ จะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

2.1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยไม่มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

2.3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ “Service – Conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

งานที่สำคัญของธุรกิจให้บริการมี 3 ประการ คือ

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive differentiation)
2. คุณภาพการให้บริการ (Service quality)
3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity)

4. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง

4.1 ความสำคัญของการขนส่ง

การขนส่งมีความสำคัญอย่างมากต่อเมืองในการอำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้าย และแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยเคลื่อนย้ายคนและสินค้าระหว่างแหล่งที่ตั้งต่าง ๆ โดยมีระบบขนส่งเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมและมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาและการขยายตัวของพื้นที่เมืองออกไปหรืออาจกล่าวได้ว่าเมืองและการขนส่งมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2532)

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง

รูปแบบการเคลื่อนที่ในเมืองมี 2 รูปแบบ คือ (Cadwallador. 1985 : 201)

1. การเคลื่อนที่ที่ใช้ช่วงเวลานั้น ๆ หรือการเดินทางประจำวันเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ในการทำงาน ซื้อของ หรือพักผ่อน ลักษณะการเคลื่อนที่เช่นนี้แบ่งเป็น 3 ชนิด ได้แก่

1.1. การเดินทางไปทำงานสู่ใจกลางเมือง (Downtown Journey To Work) มีจุดเริ่มต้นในเขตชานเมืองและจุดปลายทางอยู่ในย่านศูนย์กลางเมือง โดยมีระบบการขนส่งมวลชนเสริมการเดินทางสู่ย่านนี้

1.2. การเดินทางของคนในเมืองออกไปทำงานเขตชานเมือง (Reverse Commuting) มีทิศทางตรงข้ามกับการเดินทางชนิดแรก การเดินทางชนิดนี้มีความไม่สะดวกในเรื่องของเส้นทางและตารางการขนส่งมวลชน

1.3. การเดินทางภายในเขตพื้นที่ (Lateral Commuting) เป็นการเดินทางภายในเมืองหรือชานเมือง มีระยะเวลาการเดินทางทั้งสั้นและยาว มีจุดหมายปลายทางที่กระจายอยู่ทั่วไป การคมนาคมขนส่งสาธารณะยังไม่อำนวยความสะดวกการเดินทางประเภทนี้มากนัก เช่นเดียวกับการเดินทางแบบที่ 2

2. การเคลื่อนที่ระยะยาวและเป็นการเคลื่อนที่แบบถาวร เช่น การเปลี่ยนที่อยู่อาศัย การเปลี่ยนที่ทำงาน เป็นต้น

การขนส่งภายในเมืองเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าและคนจากจุดต้นทางไปยังปลายทางภายในพื้นที่เมือง การเคลื่อนย้ายจะบรรลุผลสำเร็จโดยใช้รูปแบบการเดินทางต่าง ๆ ที่ให้บริการแตกต่างกันออกไปตามความต้องการ การเดินทางจากต้นทางไปยังปลายทางเพื่อทำกิจกรรมในปลายทาง ทุก ๆ วันจะเกิดการเดินทางนับล้านเที่ยวในพื้นที่เมืองตามความต้องการของแต่ละบุคคล และมีวิธีการเดินทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเดินทางของคนส่วนมากมีจุดเริ่มต้นหรือจุดปลายทางที่บ้าน หรือคิดเป็น 80-90% ของการเกิดการเดินทางทั้งหมด (Bruton, 1975) ดังนั้นหากแบ่งการเดินทางออกเป็น

กลุ่มใหญ่ๆ สามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เดินทางมีจุดเริ่มต้นหรือปลายทางที่บ้าน (Home Based) และกลุ่มที่การเดินทางนั้นมีจุดเริ่มต้น หรือจุดปลายทางนอกเหนือจากที่พัก (Non Home Based) โดยการเดินทางที่มีจุดเริ่มต้นที่บ้านได้แยกย่อยการเดินทางออกเป็นตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางดังนี้ (Mayer et al. 1996 : 21)

1. การเดินทางไปทำงาน เป็นการเดินทางไปยังสถานที่ผู้นั้นทำงานอยู่ เช่น โรงงาน ร้านค้า และสำนักงาน
2. การเดินทางเพื่อซื้อสินค้า การเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ค้าปลีกสินค้า โดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือประเภทการซื้อ การเดินทางไปยังร้านค้า เพื่อเดินดูสินค้าก็เป็นการเดินทางเพื่อซื้อปั้งแม้จะไม่ซื้อสินค้า
3. การเดินทางเพื่อพักผ่อน การเดินทางทางวัฒนธรรมเพื่อพักผ่อนหรือให้ความบันเทิง เช่น โบสถ์ การประชุมประชาชน คอนเสิร์ต ไปเล่นกีฬา หรือการเดินทางเพื่อกิจกรรมทางสังคม เช่น ไปงานเลี้ยง ไปเยี่ยมเพื่อน
4. การเดินทางเพื่อธุรกิจ การเดินทางเป็นสาเหตุจากการติดต่องานในการทำงานในวันปกติ จุดต้นทางของการเดินทางคือ สถานที่ทำงาน
5. การเดินทางไปโรงเรียน การเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

5. โมเดลคุณภาพของบริการ (Service – quality model)

Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้บริโภค และนักการ ตลาดต้องปรับเปลี่ยนช่องว่างที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อการส่งมอบการ บริการ ไม่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ ในการจัดการของผู้บริโภค (Consumer expectation – management perception) ถ้าฝ่ายจัดการ ไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังได้ ก็เกิดช่องว่างนี้ขึ้น

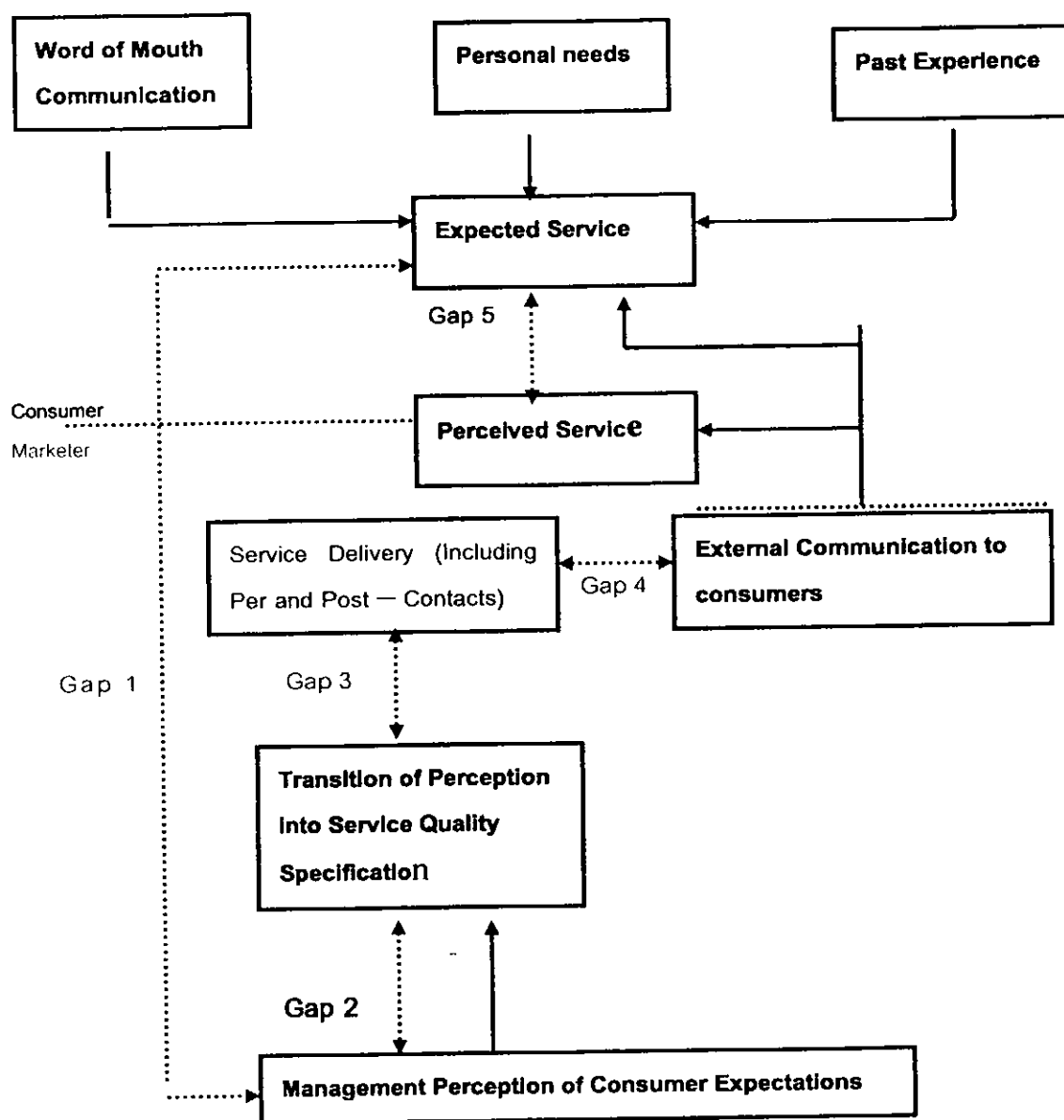
ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) หมายถึง ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการ และลักษณะของ คุณภาพการให้บริการ (Management Perception – service quality specification) ฝ่ายจัดการอาจ จะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) หมายถึง ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบ บริการ (Service quality specification – service delivery) พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกในการอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) หมายถึง ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการ และการติดต่อสื่อสาร จากภายนอก 1 (Service delivery – external communication) ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับ ผลกระทบจากตัวแทน และการโฆษณาของบริษัท

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) หมายถึง ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้ และบริการที่คาดหวัง (Expected service – perceived service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของ บริษัทและไม่เป็นไปตามคาดหวัง

คุณภาพของการบริการ



ภาพประกอบ 4 โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service – Quality Model)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องมีความชำนาญ โดยใช้ ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และ ความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
5. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมีวิจารณ์ญาณ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาอื่นๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ และทำให้เขาสามารถคาด คะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding /knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Service quality หรือ SERVQUAL)

จากลักษณะของ คุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ข้างต้นสามารถนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้ บริการ 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามสัญญาไว้อย่างมีคุณภาพ และถูกต้องแม่นยำ
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ
5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่บุคคล

6. ลักษณะโดยทั่วไปของรถจักรยานยนต์รับจ้าง

มอเตอร์ไซด์รับจ้างกลุ่มแรกเกิดจากชาวสวนยางทางภาคใต้ เนื่องจากชาวสวนยางจำเป็นต้องนำยางแผ่นไปขายให้พ่อค้า และสภาพถนนจาก สวนยางไปยังชุมชนเป็นทางเล็กๆ และทุรกันดาร การมีมอเตอร์ไซด์รับส่งจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

ความเป็นมาและการพัฒนาการของรถจักรยานยนต์รับจ้างในกรุงเทพฯ

ส่วนในกรุงเทพฯ คาดว่ามอเตอร์ไซด์รับจ้างสายแรกเกิดขึ้นที่ซอยงามดูพลี (Thailand Business, October 1983:7) และย่านชานเมืองบริเวณดอนเมืองและบางกะปิ เรือเอกสมบุญ บุญศักดิ์ อดีตผู้จัดการคิวรถมอเตอร์ไซด์ ในซอยงามดูพลีให้สัมภาษณ์แก่มติสาร Thailand Business เกี่ยวกับเหตุผลของการจัดตั้งคิวรถมอเตอร์ไซด์ดังนี้

“ในซอยงามดูพลีมีคนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น แพลตฟอรม์เรือซึ่งอยู่ห่างจากถนนพระรามสี่ถึง 0.8 ก.ม. มีคนอาศัย 300 ครัวเรือน และมีครัวเรือนอีก 200 ครัวเรือนในชุมชนที่ห่างจากถนน 1.2 ก.ม. คนเหล่านี้มีรายได้น้อยจึงไม่มีเงินจ้างแท็กซี่หรือค่าสามล้อ เข้าออกจากซอย สมัยก่อนตอนเย็นคนเหล่านี้ต้องเดินเข้าซอยมืดๆ ซึ่งอันตรายเพราะมักมีการจี้ปล้นบ่อยๆ ในซอย ครอบครัวเหล่านี้จึงต้อง คอยดูแลลูกหลานของตน เวลาเข้าออก พ่อบางคนต้องไปรอรับลูกสาวที่กลับบ้านมืด เวลานั้นมีรถมอเตอร์ไซด์ 4-5 คันที่แพลตฟอรม์เรือเจ้าของจะช่วยรับส่งคนรู้จักเข้าออกจากซอยโดยไม่คิดเงิน ต่อมาคนอาศัยรับรู้สึกว่าไม่เป็นธรรมจึงออกเงินช่วยค่าน้ำมัน ในเดือนมิถุนายน 2524 นายทหารเรือกลุ่มหนึ่งจึงรวบรวมคนในแพลตฟอรม์ที่มีรถมอเตอร์ไซด์มาตั้งเป็นชมรมมอเตอร์ไซด์แพลตฟอรม์เรือ เพื่อให้บริการ รับส่งคนตอนเช้าและเย็นโดยคิดค่าโดยสาร 2-3 บาทต่อคน ในไม่ช้าบริการนี้ก็เริ่มเป็นที่นิยม ทำให้คนขับหาเงินได้มาก จึงเริ่มมีคนขับ มาร่วมชมรมมากขึ้นจนกลายเป็นธุรกิจไป” (แปลจากบทสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษ)

คำสัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่าความต้องการบริการมอเตอร์ไซด์รับจ้างระยะแรกๆ เกิดจากความจำเป็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในซอยเล็กๆ ห่างจากถนนใหญ่ ความจำเป็นดังกล่าวเกิดจากลักษณะการขยายตัวของกรุงเทพฯ ไปสู่ชานเมือง ประชากรของกรุงเทพฯ และชานเมือง (คือ นนทบุรีและปทุมธานี) เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 4.4 ต่อปี) เร็วกว่าในเมืองอื่นๆ (ร้อยละ 4) หมู่บ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 42 ต่อปี ประชากรจำนวนมากที่มีฐานะปานกลางและต่ำต้องอพยพไปอยู่ชานเมืองเพราะไม่สามารถ ซื้อที่ดินราคาแพงในตัวเมืองได้ แต่ด้วยเหตุที่ลักษณะการขยายตัวของเมืองเป็นการปล่อยไปตามธรรมชาติ โดยขาดการวางแผนเมืองที่ดี พื้นที่ถนนทุกประเภทในกรุงเทพฯ จึงมีน้อยมาก คือเพียงร้อยละ 9 ของพื้นที่ในเขตเทศบาล เทียบกับระดับมาตรฐานสากลร้อยละ 20 ดังนั้นที่อยู่อาศัยส่วนมากจึงต้องอยู่ตามซอยต่างๆ ซึ่งมีอยู่กว่า 10,000 ซอย ซอยส่วนใหญ่จะไม่มีบริการรถเมล์เพราะซอยมีขนาดเล็ก ถนนเล็กๆ บางสายตามชานเมืองก็ไม่

มีรถเมล์ให้บริการ ดังนั้นลักษณะการกระจายตัวของที่อยู่อาศัยตามตรอกซอยเล็กๆ เช่นนี้ จึงก่อให้เกิดความต้องการบริการรถสาธารณะเพื่อเดินทางไปยังถนนใหญ่ที่มีบริการรถเมล์รับส่ง

นอกจากนี้ การที่กรุงเทพฯ มีปัญหาจราจรติดขัด และการที่คนกรุงเทพฯ มีรายได้สูง ทำให้ค่าเวลาในการเดินทางมีราคาแพงขึ้น คนกรุงเทพฯ จึงต้องการพาหนะเดินทาง ที่ประหยัดเวลา และมอเตอร์ไซค์รับจ้างนั่นเองที่เป็นพาหนะที่ใช้เวลาเดินทางน้อยที่สุด

แม้ว่าตามซอยบางแห่งจะมีรถสี่ล้อเล็ก (ซูบารุ) ให้บริการผู้อยู่อาศัยในซอย แต่ในที่สุดประชาชนเริ่มเสื่อมความนิยมที่จะใช้บริการรถสี่ล้อเล็ก ถึงแม้ว่าสี่ล้อเล็กจะเก็บ ค่าโดยสารถูกกว่ามอเตอร์ไซค์รับจ้างเล็กน้อย แต่บริการรถสองแถวเหล่านี้ไม่สะดวกและล่าช้า รถแต่ละคันต้องรอจนคนโดยสารเต็มรถจึงจะออกวิ่ง ทำให้คนโดยสาร เสียเวลาคอย 10-20 นาที ขณะที่มอเตอร์ไซค์สามารถรับผู้โดยสารเพียงหนึ่งคนจากหน้าประตูบ้านและจากซอยเล็กซอยน้อยไปส่งถึงหน้าป้ายรถเมล์ ค่าโดยสารก็ไม่แพงนักคือ 3 บาทต่อ 1-2 กิโลเมตรแรกในปี 2530 (ขณะนี้เท่ากับ 5 -7 บาท) อัตราค่าโดยสารนี้ยังสูงกว่าต้นทุนแปรผันในการดำเนินธุรกิจบริการ จากการศึกษาของวิศวกร จราจรพบว่าการเดินทางออกจากประตูบ้านเป็นจุดที่ไว้วางใจต่อราคา ค่าเดินทางมากที่สุด กล่าวคือ ถ้าราคาค่าเดินทาง (ซึ่งหมายถึงค่ารถบวกค่าเสียเวลารอรถ และค่าเวลาเดินทาง) ของพาหนะชนิดหนึ่งลดลงเพียงเล็กน้อย ความต้องการใช้พาหนะดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นมาก และที่สำคัญ มอเตอร์ไซค์รับจ้างจะไม่มีปัญหารถติด ในซอยเหมือนรถอื่นๆ

หลังจากที่กลุ่มทหารเรือในซอยงามดูพลีประสบความสำเร็จในการตั้งกลุ่มให้บริการรับส่งคนเข้าออกจากซอยในตอนเช้าและตอนเย็น ก็เริ่มมีเจ้าของมอเตอร์ไซค์นำรถมารวม ในวินมากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นต้องวางระบบการบริหารคิวรถแบบมีอออาชีพ โดยคนขับมอเตอร์ไซค์ในวินร่วมกันกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อควบคุมพฤติกรรมในการให้บริการ กฎเหล่านี้ได้แก่การกำหนดอัตราโดยสารตายตัวเพื่อป้องกันคนขับบางคนโกงราคาค่าโดยสาร ระเบียบการจอดรถและการจัดคิวรถ การห้ามแข่งรถในขณะมีผู้โดยสาร เพื่อรักษาความปลอดภัย ห้ามดื่มสุราและเล่นการพนันระหว่างปฏิบัติงาน เป็นต้น

ปรากฏว่าระบบการบริหารคิวรถมอเตอร์ไซค์ประสบความสำเร็จ ทำให้บริการขนส่งเป็นไปอย่างมีระเบียบ มีบริการสม่ำเสมอและมีความปลอดภัย คนในซอยงามดูพลี จึงนิยมใช้บริการมอเตอร์ไซค์รับจ้างมากขึ้น ต่อมาในภายหลังคนขับมอเตอร์ไซค์บางคนก็วิ่งงามดูพลีได้แยกตัวออกไปจัดตั้งวินใหม่ที่บริเวณซอยสะพานคู่และซอยตากสิน โดยนำเอาการบริหารคิวของวินงามดูพลีไปใช้

อย่างไรก็ตามจุดเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ทำให้บริการรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างขยายตัวอย่างรวดเร็วเกิดขึ้นหลัง พ.ศ. 2525 ซึ่งเป็นปีที่กองกำกับการตำรวจนครบาล มีข้อสรุปว่าการใช้รถมอเตอร์ไซค์ให้บริการ

ขนส่งผู้โดยสารไม่ผิดพระราชบัญญัติการใช้รถยนต์ และอธิบดีกรมการขนส่งทางบกก็ลงความเห็นเช่นกันว่ามอเตอร์ไซค์รับจ้างไม่ผิดกฎหมายการใช้รถและกฎหมายการขนส่งทางบก ความเห็นดังกล่าวทำให้สถานีตำรวจในกรุงเทพฯ ยินยอมให้มีการตั้งวินมอเตอร์ไซค์ ในท้องที่ของตนเพิ่มขึ้น

6.1 ลักษณะโดยทั่วไปของเขตวัฒนา ประกอบไปด้วย

6.1.1 พื้นที่เขต จำนวน 13.287 ตารางกิโลเมตร

6.1.2 จำนวนบ้านเรือน 40,708 หลังคาเรือน

6.1.3 มีถนนสายหลัก จำนวน 6 สาย ประกอบไปด้วย ถนนปรีดิพนมยงค์, ถนนสุขุมวิท 77, ถนนสุขุมวิท 63 (เอกมัย) , ถนนสุขุมวิท 55 , ถนนอโศกมนตรี , และถนนสุขุมวิท 3 (ซอยนานาเหนือ) ถนนสายรอง จำนวน 2 สาย ได้แก่ ถนนสุขุมวิท 39 (พร้อมพงษ์) และถนนสุขุมวิท 31 (สวัสดี) ถนนปลอดฝุ่น ได้แก่ ถนนเอกมัยและถนนอโศกมนตรี

6.1.4 ซอยในเขตวัฒนาที่ประกอบไปด้วย ซอยสาธารณะ ทั้งหมด 162 ซอย มีซอยหลักจำนวน 45 ซอย ซอยที่ไม่ใช่ซอยสาธารณะ จำนวน 24 ซอย ซอยที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 16 ซอย และซอยที่ยังไม่ได้ปรับปรุง จำนวน 6 ซอย

6.1.5 อัตราค่าโดยสาร

จะมีการกำหนดอัตราค่าโดยสาร โดยผู้ขับที่จะเสนอราคาให้กับผู้โดยสารให้ทราบก่อน โดยทั่วๆ ไป แล้วจะมีการกำหนดระยะทาง 2-3 ป้ายรถเมล์แรก จะคิดราคา 10 บาท หรือตามที่ผู้โดยสารประสงค์ให้ส่งที่จุดหมายใดโดยมีการกำหนดกฎเกณฑ์อัตราค่าโดยสารที่วินไว้ก่อนแล้ว

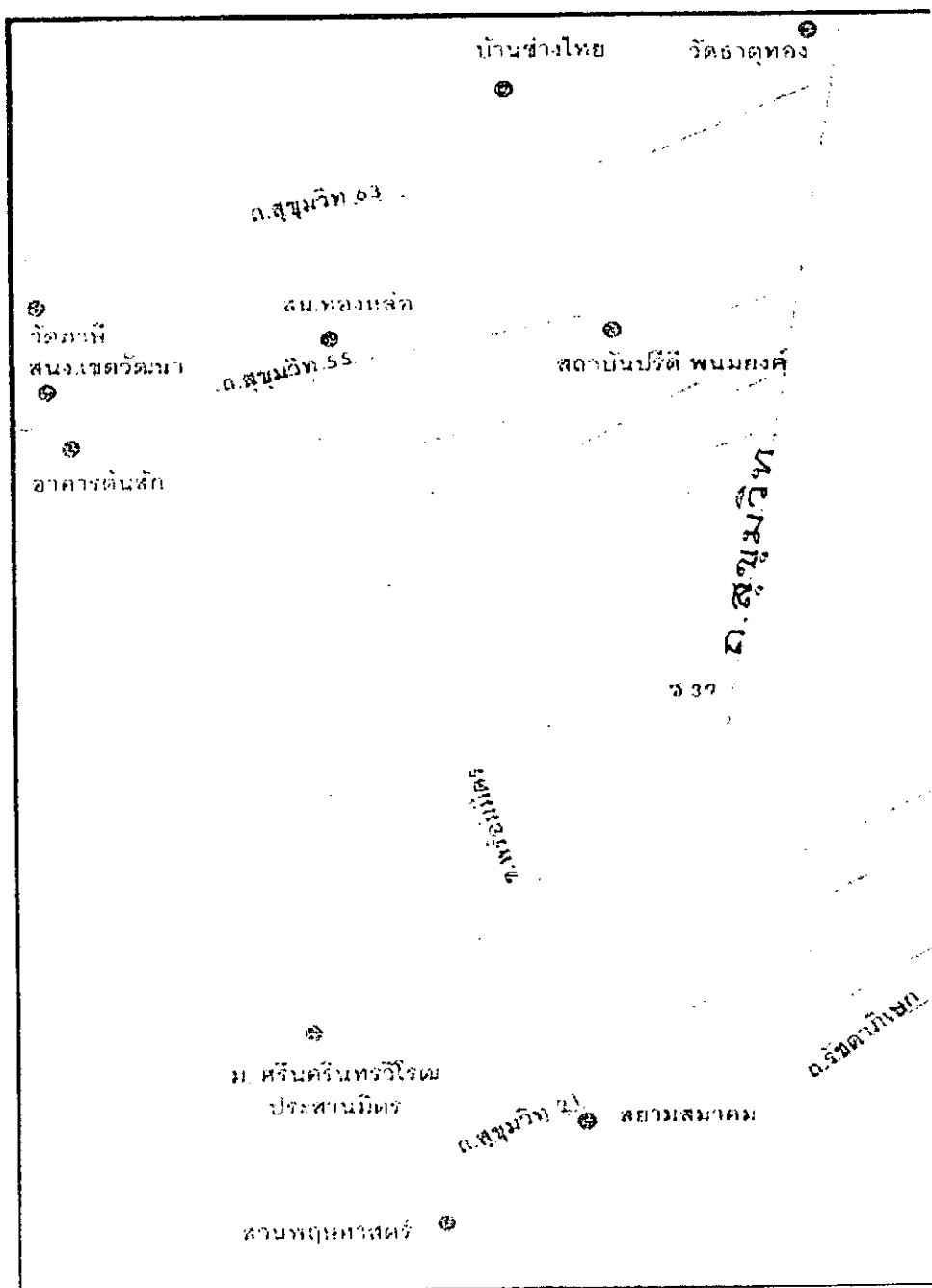
6.2 การกำหนดเงื่อนไขในการรับผู้โดยสารในแต่ละวิน

โดยส่วนใหญ่ผู้ขับขึ้นหรือวินที่มาจากที่อื่น สามารถรับผู้โดยสารได้หากวินนั้นมีรถที่ให้บริการไม่เพียงพอ

6.3 การขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์รับจ้าง

รถจักรยานยนต์รับจ้างทุกคัน ทุกวิน จะต้องขึ้นทะเบียนไว้ที่เขตนั้น ๆ โดยจะระบุชื่อหัวหน้าวิน หรือผู้ดูแลวิน จำนวนคน สถานที่ที่เปิดวิน โดยจะมีเสื้อคลุมระบุเขต หมายเลข เบอร์ ประจำวินที่ใด ระบุไว้ที่ชายเสื้อคลุมด้านล่างหลังเสื้อทุกคน

ม พ ม ก ี ๑ ม ๓ ๖ ๗ ๘ ๙



ภาพประกอบ ๕ แสดงพื้นที่รับผิดชอบของเขตวัฒนา

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546 : 160-167) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ในระดับดี ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการปลอดภัยในการให้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ส่วนผู้ใช้บริการทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ ในส่วนของการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร คือ ระยะเวลาในการเดินทาง ความสะดวกสบาย และอัตราค่าโดยสาร ตามลำดับ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ในเวลาเร่งด่วนในตอนเช้า เพื่อไปทำงานมากที่สุด ทักษะคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความถี่ที่ให้บริการต่อสัปดาห์ ได้แก่ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ สำหรับด้านความปลอดภัยในการให้บริการ และด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ให้บริการต่อสัปดาห์ และพบว่าทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อวัน

จิตรา วีแก้ว (2546:108-109) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติโดยรวมในการใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสภาพรถและความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการของพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติโดยรวมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับไม่ดี ในด้านราคาค่าโดยสาร ส่วนจากการศึกษาพฤติกรรมพบว่า รถโดยสารปรับอากาศสาย 2 มีผู้ใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นรถปรับอากาศรุ่นใหม่มีความสะดวกสบายในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศบ่อยที่สุดในวันธรรมดา เนื่องจากเป็นวันทำงาน และช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศบ่อยที่สุด คือ เวลา 17.01 – 21.00 น. ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางโดยเฉลี่ยมีการต่อรถจำนวน 2 ครั้งเวลาในการคอยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศโดยเฉลี่ยเท่ากับ 57 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถ

โดยสารประจำทางปรับอากาศต่อวัน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 30 บาทและค่าในการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 วัน

ธนพล มณีรัตน (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงบทบาทของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัสในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงการเดินทางสำหรับผู้มีรายได้ปานกลาง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะลดการให้ยานพาหนะส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี มีที่พักอาศัยอยู่ในชานเมืองและเดินทางเข้าใจกลางเมืองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาทำงาน ร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างจะมียานพาหนะส่วนตัว โดยครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง 1 ใน 3 จะเดินทางโดยรถไมโครบัส ขณะที่ 1 ใน 3 จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในครอบครัวที่มีรถยนต์บางคนใช้บริการรถไมโครบัส ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครลงได้บ้าง ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไมโครบัส แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรวมถึง การเชื่อมต่อกับระบบการเดินทางสาธารณะแบบอื่น การให้บริการและมารยาทของพนักงานบนรถด้วย ในการเดินทางนั้นผู้โดยสาร 2 ใน 3 จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งมวลชนแบบอื่น และการโดยสารรถจักรยานยนต์ร่วมด้วยการเดินทาง ดังนั้นการออกแบบการเชื่อมต่อระหว่างระบบการขนส่งมวลชนอย่างระมัดระวัง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การให้บริการขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพที่ดี

จารุณี ทองคำ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมในการใช้บริการที่มีต่อเรือด่วนเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติไม่ดี แต่ก็ยังคงใช้บริการอยู่ ในด้านความปลอดภัย จำนวนผู้โดยสารแน่นเกินไป และทำเทียบเรือไม่มีความมั่นคงแข็งแรงและไม่ปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทาง เครื่องยนต์ที่ใช้มีควันดำ และเสียงดัง ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ด้านความเชื่อมั่น ตารางการเดินเรือไม่แน่นอน ไม่ตรงต่อเวลา ด้านค่าโดยสาร มีราคาสูงเกินไปสำหรับนักเรียนนักศึกษา ด้านระยะเวลา มีจำนวนเที่ยวเรือไม่เพียงพอโดยเฉพาะเวลาเร่งด่วน ด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนเรือ พนักงานประจำเรือบางคนพูดว่าไม่สุภาพ และพนักงานขับเรือ ขับเรือรวดเร็วเกินไปอาจเกิดอันตราย

เกียรติศักดิ์ ทองรอด (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อการให้บริการบริการรถไฟฟ้า BTS ผลการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 ปี ถึง 40 ปี มีความคิดเห็นว่าพึงพอใจในการบริการของรถไฟฟ้า BTS ด้านระบบในเกือบทุกประเภท มีเพียงประเด็นอัตราค่าบริการ และเส้นทางในการให้บริการที่ยังทำได้ไม่ครอบคลุม ส่วนในด้านบุคลากรที่ให้บริการผู้ตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่ให้บริการทุกจุดมีความสุภาพดี และพบว่าความสุภาพของพนักงานเหล่านั้นมีผลต่อปริมาณการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

เอี่ยมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท กาญจนบุรีทัวร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้าน และมีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจมาก ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา เขตวัฒนา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา :2546 :74) ได้ 385 คน และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} pq}{E^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 p = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
 q = สัดส่วน $1-p$

ในกรณีไม่ทราบค่า p แต่เนื่องจาก pq จะมีค่าสูงสุดเมื่อ $p = .5$ และ $0 \leq p, q \leq 1$

$Z^2_{1-\alpha/2}$ = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

Z มีค่ากับ 1.98 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

E = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

กำหนดให้ E มีค่าเป็น .05

ดังนั้น $n = (1.96^2)(.5)(.5)/(.05^2)$

= 384.16 คน หรือ 385 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง: โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสามารถจำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการบริการลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ และเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัย
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ ดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 4 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 6 การใช้บริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 7 ความถี่ในการใช้บริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกเคอร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสามารถจำแนกเป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการบริการลูกค้า จำนวน 8 ข้อ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 2 ข้อ ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ และด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 3 ข้อ และเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยกำหนดระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับของความพึงพอใจในการใช้บริการ

คะแนน

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอย่างมาก	5 คะแนน
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ	4 คะแนน
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

- นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำแนะนำจากประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์พิจารณา ตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม
- ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ

วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้ความชัดเจนก่อนนำไปทดลองใช้
- นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.792

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ในการหาคำนวนค่า สถิติ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. นำข้อมูลด้านลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5. นำข้อมูลลักษณะทั่วไป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง มาคิดด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่อง เพศ และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในการทดสอบสมมติฐาน 2,3,4,5,6,7

6. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อแปลความหมายของคะแนน โดยใช้สูตร (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29)

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

ค่าเฉลี่ย 1.00- 1.80 หมายถึง	ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81- 2.60 หมายถึง	ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง	ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41- 4.20 หมายถึง	ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21- 5.00 หมายถึง	ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ใช้สูตรหาค่าร้อยละ (Percentage) มีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538:101)

$$P = \left[\frac{fx}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

F แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{X}$) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541:40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 66)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ((α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449)

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{K \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (K - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

โดย α	แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
K	แทนจำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
$\overline{\text{variance}}$	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และ 6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test แบบ Independent (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544:135)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อ 2,3,4,5 และข้อ 7 ในความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

$$F = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

เมื่อ	$MS(B)$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	$MS(W)$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $t_{1-\alpha/2, n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
n_i	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตพัฒนา ในการวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนนเฉลี่ย (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตพัฒนา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการรถจักรยานยนต์ ความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ในเขตวัฒนา ในด้านการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการรถจักรยานยนต์ ความถี่ในการใช้บริการ โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	189	47.3
หญิง	211	52.8
รวม	400	100
2. อายุ		
15-25 ปี	118	29.5
26-34 ปี	191	47.8
35-44 ปี	69	17.3
มากกว่า 44 ปีขึ้นไป	22	5.5*
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	26.3
ปริญญาตรี	250	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.3
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.3
รวม	400	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	70	17.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	17.0
พนักงานบริษัทเอกชน	209	52.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	37	9.3
อื่นๆ	16	4.0**
รวม	400	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	101	25.3
10,001-20,000 บาท	164	41.0
20,001 บาทขึ้นไป	135	33.8
รวม	400	100
6. การใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง		
ประจำ	156	39
ไม่ประจำ	244	61
รวม	400	100
7. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	184	46
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	57	14.3
มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์	159	39.8
รวม	400	100

* นำข้อมูลมารวมกับช่วงอายุ 35-44 ปีในการทดสอบสมมติฐาน

** ไม่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001- 20,000 ใช้บริการรถจักรยานยนต์แบบไม่ประจำ และมีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาเขตวัฒนา

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยมีความพึงพอใจด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการลูกค้า	3.24	0.51	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.94	0.57	ปานกลาง
ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.11	0.55	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.20	0.62	ปานกลาง
รวม	3.12	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการบริการลูกค้า มีความเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ด้านการบริการลูกค้า

ด้านการบริการลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการ	3.51	0.72	มาก
การเพิ่มจำนวนเที่ยวรถในช่วงเร่งด่วน	3.29	0.81	ปานกลาง
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอขึ้นรถ	3.23	0.84	ปานกลาง
สภาพของรถและความสะอาดสบายของที่นั่งที่ให้บริการ	3.02	0.72	ปานกลาง
ระยะเวลาที่ใช้ตลอดการเดินทางจนถึงจุดหมาย	3.52	0.68	มาก
ความเหมาะสมของค่าโดยสารที่เก็บตามระยะทาง	3.03	0.75	ปานกลาง
ราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับและความสะอาดสบายในการเดินทาง	2.97	0.62	ปานกลาง
ความสะอาด ณ จุดบริการท่าเลที่ตั้งวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง	3.35	0.81	ปานกลาง
รวม	3.24	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ในด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ตลอดการเดินทางจนถึงจุดหมาย ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
รถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสุภาพของผู้ขับขี่ในการพูดจาสื่อสาร	3.02	0.58	ปานกลาง
ผู้ขับที่มีมารยาทและเคารพกฎจราจร	2.85	0.72	ปานกลาง
รวม	2.94	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับความพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจความสุภาพของผู้ขับขี่ในการพูดจาสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ขับที่รู้เส้นทางเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย	3.57	0.65	มาก
ผู้ขับที่ขับรถด้วยความระมัดระวังและปลอดภัย	2.82	0.77	ปานกลาง
เมื่อมีปัญหาหรือประสบอุบัติเหตุเกิดขึ้น ผู้ขับชี้ให้ความช่วยเหลือและรับผิดชอบ	2.92	0.72	ปานกลาง
รวม	3.11	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ในด้านความสามารถบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นผู้ขับที่รู้เส้นทางเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจผู้ขับที่รู้เส้นทางเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความปลอดภัยจากอาชญากรรมในขณะเดินทาง	3.05	0.71	ปานกลาง
การแต่งกายและมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย. เช่น สวมหมวกกันน็อก เลือ่วินที่ระบุเขตที่ให้บริการ เป็นต้น	3.57	0.77	มาก
ดูแลความปลอดภัยและใส่ใจในการบริการแก่ผู้โดยสาร	3.00	0.79	ปานกลาง
รวม	3.20	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการแต่งกายและมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย. เช่น การสวมหมวกกันน็อก เลือ่วินที่ระบุเขตที่ให้บริการ เป็นต้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เขตวัฒนา	ชาย		ระดับความพึงพอใจ	หญิง		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการบริการลูกค้า	3.30	0.49	ปานกลาง	3.18	0.52	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.92	0.56	ปานกลาง	2.95	0.58	ปานกลาง
ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.06	0.48	ปานกลาง	3.15	0.61	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.29	0.56	ปานกลาง	3.13	0.67	ปานกลาง
รวม	3.14	0.43	ปานกลาง	3.10	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจปานกลางทุกข้อ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ เขต วัฒนา	15-25 ปี		ระดับความ พึงพอใจ	26-34 ปี		ระดับ ความพึง พอใจ	35-44 ปี		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การบริการลูกค้า	3.24	0.49	ปานกลาง	3.21	0.54	ปานกลาง	3.29	0.48	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	3.00	0.58	ปานกลาง	2.92	0.60	ปานกลาง	2.88	0.51	ปานกลาง
ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการ	3.08	0.56	ปานกลาง	3.11	0.57	ปานกลาง	3.12	0.52	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.16	0.59	ปานกลาง	3.24	0.63	ปานกลาง	3.18	0.56	ปานกลาง
รวม	3.12	0.47	ปานกลาง	3.12	0.49	ปานกลาง	3.12	0.42	ปานกลาง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการทุกระดับอายุมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เขตวัฒนา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ระดับความพึงพอใจ	ปริญญาตรี		ระดับความพึงพอใจ	สูงกว่าปริญญาตรี		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การบริการลูกค้า	3.25	0.45	ปานกลาง	3.22	0.54	ปานกลาง	3.33	0.43	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	2.93	0.51	ปานกลาง	2.91	0.58	ปานกลาง	3.11	0.63	ปานกลาง
ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.11	0.50	ปานกลาง	3.06	0.55	ปานกลาง	3.34	0.61	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.21	0.53	ปานกลาง	3.15	0.64	ปานกลาง	3.47	0.69	มาก
รวม	3.13	0.41	ปานกลาง	3.08	0.48	ปานกลาง	3.31	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับพอใจมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เขตวัฒนา	นักเรียน/นักศึกษา		ระดับความพึงพอใจ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		ระดับความพึงพอใจ	พนักงานเอกชน		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การบริการลูกค้า	3.27	0.49	ปานกลาง	3.55	0.38	มาก	3.16	0.49	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	3.06	0.59	ปานกลาง	3.07	0.54	ปานกลาง	2.88	0.60	ปานกลาง
ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.12	0.69	ปานกลาง	3.33	0.50	ปานกลาง	3.08	0.59	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.17	0.66	ปานกลาง	3.52	0.51	ปานกลาง	3.10	0.66	ปานกลาง
รวม	3.16	0.47	ปานกลาง	3.37	0.38	ปานกลาง	3.06	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพมีความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจที่มีความพึงพอใจมากในด้านการบริการลูกค้า

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เขต วัฒนา	> หรือ = 10,000		ระดับ ความพึง พอใจ	10,001- 20,000		ระดับ ความพึง พอใจ	< 20,001		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การบริการลูกค้า	3.19	0.45	ปานกลาง	3.22	0.57	ปานกลาง	3.29	0.47	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	2.90	0.49	ปานกลาง	2.98	0.61	ปานกลาง	2.91	0.58	ปานกลาง
ความสามารถ บุคลากรที่ให้ บริการ	3.11	0.48	ปานกลาง	3.07	0.59	ปานกลาง	3.15	0.55	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.16	0.52	ปานกลาง	3.12	0.61	ปานกลาง	3.33	0.68	ปานกลาง
รวม	3.09	0.38	ปานกลาง	3.10	0.51	ปานกลาง	3.17	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามการใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เขตวัฒนา	ประจำ		ระดับความพึงพอใจ	ไม่ประจำ		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการบริการลูกค้า	3.31	0.55	ปานกลาง	3.19	0.48	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.04	0.56	ปานกลาง	2.87	0.57	ปานกลาง
ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.13	0.58	ปานกลาง	3.09	0.54	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.19	0.64	ปานกลาง	3.21	0.61	ปานกลาง
รวม	3.17	0.49	ปานกลาง	3.09	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์ทั้งประจำและไม่ประจำทุกด้านมีความพึงพอใจปานกลาง

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือจําแนกตามความถี่ที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เขต วัฒนา	1-2 ครั้ง/ สัปดาห์		ระดับ ความพึง พอใจ	3-4 ครั้ง/ สัปดาห์		ระดับ ความพึง พอใจ	< 4 ครั้ง/ สัปดาห์		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การบริการลูกค้า	3.21	0.51	ปานกลาง	3.22	0.40	ปานกลาง	3.28	0.54	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	2.85	0.61	ปานกลาง	2.89	0.47	ปานกลาง	3.04	0.54	ปานกลาง
ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการ	3.11	0.57	ปานกลาง	3.04	0.45	ปานกลาง	3.13	0.57	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.23	0.63	ปานกลาง	3.06	0.56	ปานกลาง	3.22	0.63	ปานกลาง
รวม	3.10	0.48	ปานกลาง	3.05	0.37	ปานกลาง	3.17	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการทุกระดับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางทุกด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการไ้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) หรือ Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เขตวัฒนา	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการบริการลูกค้า	3.30	0.49	3.18	0.52	2.20	0.028*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.92	0.56	2.95	0.58	-.558	0.577
ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.06	0.48	3.15	0.61	-1.592	0.112
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.29	0.56	3.13	0.67	2.558	0.011*
รวม	3.14	0.43	3.10	0.50	0.798	0.425

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ด้านการบริการลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจด้านการบริการลูกค้าและด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ เขตวัฒนา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ด้านการบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.528	2	0.264	0.775	0.461
	ภายในกลุ่ม	135.312	397	0.341		
	รวม	135.840	399			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.702	2	0.351	1.054	0.349
	ภายในกลุ่ม	132.108	397	0.333		
	รวม	132.810	399			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.076	2	0.038	0.122	0.885
	ภายในกลุ่ม	123.958	397	0.312		
	รวม	124.034	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.532	2	0.266	0.675	0.510
	ภายในกลุ่ม	156.264	397	0.394		
	รวม	156.796	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.001	2	0.000	0.002	0.998
	ภายในกลุ่ม	89.307	397	0.225		
	รวม	89.308	399			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวม พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

- H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ รับจ้าง เขตวัฒนา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ด้านการบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.445	2	0.223	0.846	0.430
	ภายในกลุ่ม	104.561	397	0.263		
	รวม	105.006	399			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.610	2	0.805	2.436	0.089
	ภายในกลุ่ม	131.200	397	0.330		
	รวม	132.810	399			
ด้านความสามารถของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.011	2	1.505	4.939	0.008**
	ภายในกลุ่ม	121.023	397	0.305		
	รวม	124.034	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.788	2	1.894	4.915	0.008**
	ภายในกลุ่ม	153.007	397	0.385		
	รวม	156.796	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.788	2	1.894	4.915	0.008**
	ภายในกลุ่ม	153.007	397	0.385		
	รวม	156.796	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยรวม ด้านความสามารถของผู้ให้บริการและด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.01 ยกเว้นด้านการบริการลูกค้า และการติดต่อสื่อสารที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวมของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านความสามารถ ของผู้ให้บริการ $\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.13	3.08	3.31
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.13	-	0.041 (0.454)	0.186 (0.027)*
ปริญญาตรี	3.08	-	-	-0.027** (0.003)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.31			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาด้านความพึงพอใจด้านความสามารถของผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านความสามารถ ของผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.11	3.06	3.34
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.11	-	0.051 (0.426)	0.230* (0.020)
ปริญญาตรี	3.06		-	-0.28** (0.002)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.34			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านความพึงพอใจด้านความสามารถของผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.21	3.15	3.47
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.21	-	0.061 (0.401)	0.254* (0.022)
ปริญญาตรี	3.15		-	0.315** (0.002)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์ รับจ้าง เขตวัฒนา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ด้านการบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.934	3	2.645	11.939	0.000**
	ภายในกลุ่ม	84.180	380	0.222		
	รวม	92.115	383			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.960	3	1.320	3.937	0.009**
	ภายในกลุ่ม	127.412	380	0.335		
	รวม	131.372	383			
ด้านความสามารถของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.820	3	1.273	4.190	0.006**
	ภายในกลุ่ม	115.485	380	0.304		
	รวม	119.305	383			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	10.217	3	3.406	9.196	0.000**
	ภายในกลุ่ม	140.741	380	0.370		
	รวม	150.958	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.901	3	1.634	7.707	0.000**
	ภายในกลุ่ม	80.558	380	0.212		
	รวม	85.459	383			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์หน้าไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวมของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านความพึงพอใจโดยรวม	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
	$\bar{X}$	3.16	3.37	3.06	3.13
นักเรียน/นักศึกษา	3.16	-	-.208** (0.008)	0.01 (0.118)	0.28 (0.768)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.37		-	0.308** (0.000)	0.236* (0.013)
พนักงานเอกชน	3.06			-	-0.72 (0.381)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.13				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา ด้านความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา
ด้านการบริการลูกค้า เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านการบริการ ลูกค้า	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย
	$\bar{X}$	3.27	3.55	3.16	3.36
นักเรียน/นักศึกษา	3.27	-	-0.276** (0.001)	0.108 (0.099)	-0.093 (0.329)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.55		-	0.384** (0.000)	0.183 (0.058)
พนักงานเอกชน	3.16			-	-0.201* (0.017)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.36				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา ด้านการบริการลูกค้าต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา
ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย
	$\bar{X}$	3.06	3.07	2.88	2.76
นักเรียน/นักศึกษา	3.06	-	0.009 (0.927)	0.174* (0.030)	0.300* (0.011)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.07		-	0.183* (0.024)	0.309** (0.009)
พนักงานเอกชน	2.88			-	0.126 (0.223)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.76				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา
ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้าน ความสามารถ ของผู้ให้บริการ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย
	$\bar{X}$	3.12	3.33	3.08	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	3.12	-	-0.205* (0.030)	0.044 (0.563)	0.124 (0.270)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.33		-	0.249** (0.001)	0.328** (0.004)
พนักงานเอกชน	3.08			-	0.080 (0.418)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสามารถของผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านความ น่าเชื่อถือ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย
	$\bar{X}$	3.18	3.52	3.10	3.40
นักเรียน/นักศึกษา	3.18	-	0.343** (0.001)	0.073 (0.389)	-0.220 (0.76)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.52		-	0.416** (0.000)	0.123 (0.322)
พนักงานเอกชน	3.10			-	-0.293** (0.007)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.40				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์ รับจ้าง เขตวัฒนา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ด้านการบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.593	2	0.297	1.128	0.325
	ภายในกลุ่ม	104.413	397	0.263		
	รวม	105.006	399			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.464	2	0.232	0.696	0.499
	ภายในกลุ่ม	132.346	397	0.333		
	รวม	132.810	399			
ด้านความสามารถของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.436	2	0.218	0.701	0.497
	ภายในกลุ่ม	123.598	397	0.311		
	รวม	124.034	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.403	2	1.702	4.404	0.013*
	ภายในกลุ่ม	153.392	397	0.386		
	รวม	156.796	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.488	2	0.244	1.091	0.337
	ภายในกลุ่ม	88.820	397	0.224		
	รวม	89.308	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ด้านความ น่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.16	3.12	3.33
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.16	-	0.038 (0.632)	-0.169 (0.39)
10,001-20,000 บาท	3.12		-	0.207** (0.004)
20,000 บาทขึ้นไป	3.33			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อ 6 การใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : การใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : การใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เขตวัฒนา	ประจำ		ไม่ประจำ		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการบริการลูกค้า	3.31	0.55	3.19	0.48	2.12	0.034*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.04	0.56	2.87	0.57	2.98	0.003**
ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ	3.13	0.58	3.09	0.54	0.60	0.546
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.19	0.64	3.21	0.61	-0.22	0.821
รวม	3.17	0.49	3.09	0.45	1.58	0.115

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาพบว่า ผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน ด้านการบริการลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.01 โดยผู้ให้บริการประจำมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านมากกว่าผู้ไม่ได้ใช้บริการประจำ

สมมติฐานข้อ 7 ความถี่ของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : ความถี่ของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ รับจ้าง เขตวัฒนา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ด้านการบริการลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.446	2	0.223	0.846	0.430
	ภายในกลุ่ม	104.561	397	0.263		
	รวม	105.006	399			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.212	2	1.606	4.919	0.008**
	ภายในกลุ่ม	129.598	397	0.326		
	รวม	132.810	399			
ด้านความสามารถของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.303	2	0.152	0.487	0.615
	ภายในกลุ่ม	123.731	397	0.312		
	รวม	124.034	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.290	2	0.645	1.646	0.194
	ภายในกลุ่ม	155.506	397	0.392		
	รวม	156.796	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.684	2	0.342	1.531	0.217
	ภายในกลุ่ม	88.624	397	0.223		
	รวม	89.308	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการ ใช้บริการ	ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.85	2.89	3.04
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	2.85	-	-0.041 (0.632)	-0.191** (0.002)
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	2.89		-	-0.149 (0.091)
มากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป	3.04			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความสอดคล้องกับสมมติฐาน
1. ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ • ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง
2. ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ • ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง
3. ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ • ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง
4. ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง

ตาราง 31 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความสอดคล้องกับสมมติฐาน
• ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	สอดคล้อง สอดคล้อง
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ • ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง
6. ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ • ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง
7. ความถี่ของผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน • ด้านการบริการลูกค้า • ด้านการติดต่อสื่อสาร • ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ • ด้านความน่าเชื่อถือ • โดยรวม	ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง

ตาราง 32 รวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษาเขตวัฒนา

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านการบริการลูกค้า	76	32.34
ควรมีป้ายแสดงราคาค่าโดยสาร	29	
ควรทำความสะอาดทำเลที่ตั้งวินรถจักรยานยนต์	17	
ควรปรับปรุงรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ	14	
ควรจัดให้มีรถเพียงพอในช่วงเร่งด่วน	9	
ควรปรับราคาค่าบริการให้ลดน้อยลง	7	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	97	41.28
จัดอบรมให้กับผู้ให้บริการ	55	
ควรให้ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ	32	
ผู้ให้บริการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ	10	
ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	50	21.28
ผู้ให้บริการขับซิ่งเร็วมาก	31	
ควรจัดอบรมให้กับผู้ให้บริการเรื่องกฎจราจรบ่อย ๆ	19	
ด้านความน่าเชื่อถือ	12	5.11
ควรให้ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	8	
ควรให้ผู้ให้บริการสวมหมวกกันน็อก	4	
รวม	235	100

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพบริการ ในเขตวัฒนา ในด้าน การบริการลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากร ที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาปรับปรุงการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ และเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการแก้ปัญหาจราจร เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจศึกษา เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงวิชาการมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา ในด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านการบริการลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ ของผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอต่อสำนักงานเขตวัฒนา ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ในด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมด้านการให้บริการ สำหรับธุรกิจรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่สนใจศึกษาต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย

ในการศึกษาโครงการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านการบริการลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ ในเขตวัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา :2545 :26) โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน โดยทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา

สมมติฐานของการวิจัย

- 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 6 การใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

7. ผู้ใช้บริการที่มีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง: โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกเคอร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสามารถจำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการบริการลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ และเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น จากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม เพื่อให้มีความถูกต้องและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อจะสามารถชี้แจงข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องแบบสอบถาม เพื่อให้มีความ

ถูกต้องและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น และนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125-126) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.792

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 13

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ โดยการคำนวณหาค่าความถี่และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยการใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ โดยการใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอิสระ 2 กลุ่ม โดยการใช้ T- Test และใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีพบว่าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบความแตกต่างโดยรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพศกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ไม่ประจำ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านการบริการลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ด้านการบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้น ความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ตลอดการเดินทางจนถึงจุดหมาย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับความพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจความสุภาพของผู้ขับขีในการพูดจาสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.3 ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา ในด้านความสามารถบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นผู้ขับขีรู้เส้นทางการเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจผู้ขับขีรู้เส้นทางการเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.4 ด้านความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการแต่งกายและมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย เช่น การสวมหมวกกันน็อก เลือ่วินที่ระบุเขตที่ให้บริการ เป็นต้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากร

ที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

3.1 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ด้านการบริการลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านมากกว่าเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวม พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยรวม ด้านความสามารถของผู้ให้บริการและด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.01 ยกเว้นด้านการบริการลูกค้า และการติดต่อสื่อสารที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตพัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตพัฒนาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 การใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตพัฒนาพบว่า ผู้ให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตพัฒนาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านการบริการลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการประจำมีความพึงพอใจในทุกด้านมากกว่าผู้ไม่ได้ใช้บริการประจำ

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อ 7 ความถี่ของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณกรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นพนักงานเอกชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณจิตรา วิแก้ว (2546). ทักษะคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนของความเห็นในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์นั้นพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณเอื้อมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทกาญจน์บุรีทัวร์ จำกัด ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงต้องการความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางมากกว่า อีกทั้งสถานที่ให้บริการ คือ เขตวัฒนา เป็นแหล่งชุมชน และสถานที่ทำงาน โดยเป็นเส้นทางจราจรที่ยาว ถ้าเดินทางโดยเท้าอาจจะต้องใช้เวลาในการเดินทาง จึงมักจะใช้บริการรถจักรยานยนต์แทนการเดินเท้า

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา ใน 4 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านตามระดับความพึงพอใจพบว่า ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ในหัวข้อความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ตลอดการเดินทางจนถึงจุดหมาย มีความพึงพอใจมาก มาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเวอร์มา (Verma. 1986 : 207) พบว่าการบริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะที่เคลื่อนไหว หน่วยงานที่รับผิดชอบมีหน้าที่ให้บริการให้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต ออกมาเป็นการบริการ และสอดคล้องกับทฤษฎีการบริการ : สามเหลี่ยมแห่งการบริการ ของ Karl Albrecht (1987) ซึ่งจะต้องมีปัจจัย 3 ปัจจัย คือ กลยุทธ์การบริการ ระบบงาน พนักงาน เข้ามามีส่วนในการให้บริการ เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าและตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ในหัวข้อ ผู้ขับชี้รู้เส้นทางในการเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย และด้านความน่าเชื่อถือ ในหัวข้อการแต่งกายและมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย เช่นสวมหมวกกันน็อก เลือ่วินที่ระบุเขตที่ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโมเดล

คุณภาพการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณเอี่ยมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทกาญจนบุรีทัวร์ จำกัดที่พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท กาญจนบุรีทัวร์ จำกัดทั้งภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยผลจากการวิจัยเป็นผลที่จะต้องนำมาปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการใช้บริการ เพื่อที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป

3. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวมไม่แตกต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ด้านการบริการลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณรัชฎา โคลิน ศรีปัส. (2548). ความพึงพอใจของผู้ชมรายการ “ถึงลูกถึงคน” ในเขตกรุงเทพฯ ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อ.ส.ม.ท. และสอดคล้องกับผลการวิจัยของคุณกรรณิการ์ แสงสุริยศรี. (2546). ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการใช้รถตู้โดยสารไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความนึกคิด และการประพฤติปฏิบัติ เพศชายจึงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนา โดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณจิตรา วิแก้ว (2546). ทศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมที่สอดคล้องกันว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณจารุณี ทองคำ (2546). ทศนคติและพฤติกรรมของ

ผู้ให้บริการที่มีต่อเรือด่วนเจ้าพระยา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุของผู้ให้บริการไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

3.3 ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านการบริการลูกค้า และการติดต่อสื่อสารที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันโดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของคุณเอื้อมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัททากาญจนบุรีทัวร์ จำกัดที่พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีความคาดหวังในการให้บริการด้านต่าง ๆ สูงกว่า ซึ่งหากบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ

3.4 ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของคุณเอื้อมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัททากาญจนบุรีทัวร์ จำกัดที่พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณกรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติในการให้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ให้บริการในพื้นที่เขตวัฒนามีความหลากหลายในด้านอาชีพ และมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังในการให้บริการที่แตกต่างกัน ทำให้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

3.5 ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณจิตรา วีแก้ว (2546). ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับ

อากาศ ชสมก. ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่แตกต่างกัน

3.6 ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนาโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เขตวัฒนาไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสารมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541: 335-336) เป็นการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ อีกทั้งไม่มีความแน่นอนในเรื่องการให้บริการ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เป็นเพราะผู้ให้บริการประจำจะมีความรู้สึกเคยชินกับการบริการของผู้ให้บริการ ทำให้มีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการเป็นประจำ ซึ่งอาจไม่เคยชินกับการบริการในลักษณะต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ

3.7 ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จะพบว่าผู้ให้บริการจะมีความถี่ในการใช้ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของคุณเอื้อมพร กิตระกูลรัตน์ (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทกาญจนบุรีทัวร์ จำกัดที่พบว่าผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นเพราะความถี่ในการใช้บริการไม่ใช่ปัจจัยหลักที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาเขตวัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานราชการ และเอกชนผู้เกี่ยวข้องควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในพื้นที่ดังกล่าว ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการลูกค้า ควรมีการวางแผนหรือจัดเตรียมเรื่องของจำนวนรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในเวลาเร่งด่วน ไม่ให้ผู้ให้บริการต้องรอนาน ไม่มีรถที่คอยให้บริการ การจอดรถในทำเลที่ตั้งวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง ไม่ควรจอดในจุดที่เกิดขวางวิถีการจราจร และพื้นที่ขอให้มีการทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา และมีที่นั่งให้รอรถ ควรมีป้ายแสดงถึงสถานที่ต่างๆ บริเวณใกล้เคียงที่ให้บริการ และราคาที่ชัดเจน แน่นนอนในแต่ละทุกที่ให้บริการ เพื่อให้กับผู้ให้บริการได้ทราบ เพื่อป้องกันการทุจริตของผู้ให้บริการ อีกทั้งควรมีการตรวจเช็คสภาพของรถทุกเช้า เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น มีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้ที่ใช้บริการ หรือมีตัวแทนของแต่ละเขตในการเข้าไปมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาในจุดต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป ในอนาคตควรมีการกำหนดค่าโดยสารในแต่ละระยะทางอย่างชัดเจน และเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล ควรอบรมผู้ให้บริการให้มีความสามารถในการให้บริการอย่างน่าประทับใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจและดึงดูดให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร ทางสำนักงานเขตแต่ละเขต หรือเขตวัฒนา หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรเข้ามาดูแลและควบคุม อีกทั้งการฝึกอบรมด้านการบริการ มารยาทในการขับขี่และมารยาทต่อผู้ให้บริการ มาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการทุกคน มีการทดสอบและลองปฏิบัติจริง โดยมีเกณฑ์หรือข้อกำหนดในเรื่งดังกล่าวอย่างชัดเจน ก่อนที่จะมีการให้บริการเกิดขึ้น โดยอาจจัดให้มีมาตรการในกรณีที่ขับขี่ไม่ถูกต้อง, แสดงพฤติกรรมที่สุภาพกับผู้ให้บริการอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีมาตรการควบคุมดูแล เพื่อมิให้ผู้ให้บริการขับรถละเมิดกฎจราจร ถ้าผู้ให้บริการนั้นไม่สามารถทำตามกฎหรือมาตรการที่กำหนดไว้ให้มีบทลงโทษกับผู้ให้บริการ เช่น ระวังการใช้ใบอนุญาตรถจักรยานยนต์รับจ้าง มีการจัดให้มีการต่ออายุบัตรขับขี่รถจักรยานยนต์ทุก ๆ ปี เหมือนกับรถยนต์ส่วนบุคคล และมีการฝึกให้ผู้ให้บริการสามารถประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่าการเดินทางโดยรถจักรยานยนต์เร็วกว่าการโดยสารประเภทอื่น ๆ

3. ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ โดยจะต้องปรับปรุงหรือค้นคว้าเส้นทางในบริเวณใกล้เคียงที่จะสามารถลดระยะเวลาในการไปถึงจุดหมายได้อย่างรวดเร็ว และควรเลือกเส้นทางที่ซับซ้อนจะต้องไม่เปลี่ยวหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารได้ ขับขี่ด้วยความระมัดระวัง ไม่ขับรถเร็ว หรือพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้โดยสาร การขับรถไม่สุภาพ โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝน หรือถนนลื่น อีกทั้งหน่วยงานหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องควรให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่กับผู้ให้บริการในกรณีที่ประสบอุบัติเหตุมีการจัดทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ และมีการคุ้มครองผู้โดยสารรถอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

4. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีแรงจูงใจให้ร่วมกันปฏิบัติตามกฎจราจรของกทม. อย่างถูกต้อง และช่วยกันเป็นพลเมืองดีให้กับกรุงเทพฯ โดยการช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในจุดที่เป็นจุดอับ หรือล่อแหลม เช่นในซอยที่เปลี่ยว และล็อกเพื่อป้องกันความปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการ ในกรณีที่ให้บริการข้ามเขตที่ดูแลอยู่ควรมีหมวกกันน็อกสำหรับผู้โดยสารด้วย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและสร้างความเชื่อมั่นกับผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ในเขตอื่นๆ ในกรุงเทพฯ ที่เป็นแหล่งชุมชนและมีจำนวนผู้ใช้บริการมาก เช่น เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตยานนาวา เขตจตุจักร เป็นต้น เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างเขตแต่ละเขต เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
2. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลา และงบประมาณ โดยสามารถนำการวิจัยเฉพาะผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่างเท่านั้น หากมีงบประมาณและระยะเวลามากกว่านี้ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดหรือปริมณฑลที่เป็นจังหวัดหลักๆ ของประเทศไทย เช่น เชียงใหม่ เชียงราย ขอนแก่น ภูเก็ต เป็นต้น ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในอนาคตต่อไปได้อีก
3. ควรศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค ของผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เพื่อนำไปทำแผนกลยุทธ์ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ แสงสุริยศรี. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**. สารนิพนธ์ บธ.ม (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (254). **การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2545). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : หจก. ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กุลธน ธนาพงศ. (2530). **ประโยชน์และบริการ. ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. เอกสารการสอนวิชาการบริการงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกียรติศักดิ์ ทองรอด. (2543). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อการให้บริการรถไฟฟ้า BTS**. วิทยานิพนธ์ รศ.ม.(การตลาด) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- จิตรา วีแก้ว. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุณี ทองคำ. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อเรือด่วนเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ดิเรก กฤษ์สำนวน. (2527). **การส่งเสริมเกษตร/หลักและวิธีการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ธนพล มณีรัตน์. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส**. วิทยานิพนธ์ สป.ม. (การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร

นันทนา นันทวโรภาส (2539). **การบริการ**. เอกสารประกอบการบรรยาย

บุญชม ศรีสะอาด. (2538). **วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

ประยูร กาญจนดุล. (2523). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชฎา โคลิ้น คริปส์ (2548). **ความพึงพอใจของผู้ชมรายการ “ถึงลูกถึงคน” ในเขตกรุงเทพมหานคร**

ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อสมท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์.(2538). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.

วรรณา จันทรวงษ์. (2537). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อระบบการให้บริการหลังการขายรถยนต์**

นั่งส่วนบุคคล. ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ บีเอ็มดับเบิลว. สารนิพนธ์ ศศ.ม.

(เทคโนโลยีสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร

นราศรี ไวนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดรศรี.(2548). **ระเบียบการวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิพนธ์ พัวพงศกร. (2537). **ทำไมจึงเกิดมอเตอร์ไซด์รับจ้างในกรุงเทพฯ**. สมุดปกขาวที่ดีอาร์ไอ:

สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด

เอี่ยมพร กิจตระกูลรัตน์ (2547). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท**

กาญจนบุรีทัวร์ จำกัด สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

Cormick, C. A. (1947). **Leadership**. New York : Harmonds Worth.

Kotler, Philips. (2000). **Marketing Management The Millennium Edition**. New Jersey :

Prentice-Hall.

Millett, John D. (1974). **Management in the Publics Service**, : the Quest for Effective

Performance. New York : Mc Graw-Hill Book Company Inc.

- Penchansky, Roy and Thomas, William J. (1961, July) "The Concept of Acuss Definition and Relationship to Consumer Satisfaction," **Medical Car.**
- Render, Barry, & Heizer, Jay.(1997). **Principle of Operations Management.** 2nd ed.
New Jersey : Prentice Hall.
- Shelly, Manynard W. (1975). **Responding to Social Chang.** Pensylvania Dowden :
Hautchiaon Press, Inc.,
- Verma, B.M. (1986). "**Agricultural Service Delivery System in India,**" Delivery of Public Services in Asian Countries ; Cases in Development Administration. PP. 50-72 Eds. Suchitra Punyaratabandhu-Bhakde and the Others. Bangkok. Thammasat University Press.
- Weber, Max. (1996). **The Theory of Social and Economic Organization.** Trans by A.M. Henderson and Talcott Parsons. 4th ed. New York : the Free Press.
- Whang, In-Joung. (1986). "**Delivery System of Public Health Services in Rural Areas** : the Korea Case", Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration. PP. 104-127 Eds. Suchitra Punyarata -bandhu- Bhakdi and the Others. Bangkok Thammasat University Press.
- Wolman, Thomas. (1973). **Education and Organization Leadership in Elementary School.**
Eaglewood. Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall
- Zeithamal Valarie A.,Parasuraman A., & Berry Leonard L. (1990). **Delivery Quality Service**
: Balancing Customer Perception and Expectation. New York : The Free Press.

เว็บไซต์

[www. Bangkokcouncil.bma.go.th](http://www.Bangkokcouncil.bma.go.th) (2 November, 2005)

www. Bangkokcity.com (2 November, 2005)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษาเขตวัฒนา

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโท
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถาม
จะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ผลการวิจัยที่ได้นั้นจะได้นำมาวิเคราะห์ในการจัดทำสาร
นิพนธ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

แบบสอบถามจะประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 15 - 25 ปี

() 26 - 34 ปี

() 35 - 44 ปี

() มากกว่า 44 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () นักเรียน / นักศึกษา () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง

- () เป็นประจำ () ไม่ประจำ

7. ความถี่ในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง

- () 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์ () 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์
 () มากกว่า 4 ครั้ง / สัปดาห์

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงบนคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการลูกค้า					
1. ความเพียงพอของจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการ					
2. การเพิ่มจำนวนเที่ยวรถในช่วงเร่งด่วน					
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอขึ้นรถ					
4. สภาพของรถและความสะอาดของที่นั่งที่ให้บริการ					
5. ระยะเวลาที่ใช้ตลอดการเดินทางจนถึงจุดหมาย					
6. ความเหมาะสมของค่าโดยสารที่เก็บตามระยะทาง					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ เขตวัฒนา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับและความ สะดวกสบายในการเดินทาง					
8. ความสะดวก ณ จุดบริการท่ารถที่ตั้งวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
9. ความสุภาพของผู้ขับขี่ในการพูดจาสื่อสาร					
10. ผู้ขับขี่มีมารยาทและเคารพกฎจราจร					
ด้านความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ					
11. ผู้ขับขี่รู้เส้นทางในการเดินทางเพื่อไปถึงจุดหมาย					
12. ผู้ขับขี่ขับรถด้วยความระมัดระวังและปลอดภัย					
13. เมื่อมีปัญหาหรือประสบอุบัติเหตุเกิดขึ้น ผู้ขับขี่ให้ความ ช่วยเหลือและรับผิดชอบ					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
14. ความปลอดภัยจากอาชญากรรมในขณะเดินทาง					
15. การแต่งกายและมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย เช่น สวมหมวกกันน็อก เลือ่วินที่ระบุเขตที่ให้บริการ เป็นต้น					
16. ดูแลความปลอดภัยและใส่ใจในการบริการแก่ผู้โดยสาร					

ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการบริการรถจักรยานยนต์ในเขตวัฒนาในด้านใด (โปรดระบุ)

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ สิริฐากร ชูทรัพย์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศร 0519.12/ 876

วันที่ ๒๖ ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวจามจุรี ศรีเสริมศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา เขตวัฒนา” โดยมี อาจารย์ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ และ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา เขตวัฒนา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจามจุรี ศรีเสริมศรี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ที่ ศธ 0519.12/8771



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๗ ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจามจุรี ศรีเสริมศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา เขตวัฒนา” โดยมี อาจารย์ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้โดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา เขตวัฒนา ในระหว่างเดือนธันวาคม 2548 - มกราคม 2549

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจามจุรี ศรีเสริมศรี ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-664-6006 ต่อ 7409

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว จามจุรี ศรีเสริมศรี
วันเดือนปีเกิด	2 ตุลาคม 2516
สถานที่เกิด	เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	105 ตรอกไทร ถนนผดุงด้าว เขตสัมพันธวงศ์ แขวงสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จากวิทยาลัยพาณิชย์การเขตุน
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)