มาตรฐานรถบริการสาธารณะท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กรณีศึกษา รถโพถ้อง

Standard of local public transport to support tourism in Phuket: A case study of Po-Thong Car

นิมิต ซุ้นสั้น[1*], กิตติพงษ์ ครุธทรง[2]
Nimit Soonsan[1*], Kittipong Krootsong[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษามาตรฐานของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ซึ่งมีเครื่องมือที่ในงานวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสำรวจที่มีส่วนร่วม ผ่านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์คำพูด ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนมาตรฐานรถบริการสาธารณะ พบว่า ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ และด้านคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

คำสำคัญ: มาตรฐาน รถสาธารณะ การท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต

Abstract

This study aimed to problem of local public transport car in Phuket and standard of local public transport car in Phuket. The 400 people use local public transport car in Phuket. Questionnaires and participant observation form were used to be instruments in this study. The quantitative data was analyzed by using Statistical Package for the Social Science; in addition, the qualitative data was analyzed by using with content analysis. The results showed that 1) problem of local public transport car in Phuket was moderate level. 2) Standard of local public transport car in Phuket that standard of car and service quality of facilitator was moderate level.

Keywords: Standard, Public Transport, Tourism, Phuket

[1] อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวดภูเก็ต 83000
[2] อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวดภูเก็ต 83000
*** Corresponding author, E-mail:** nimit.s@pkru.ac.th

บทนำ

ระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการท่องเที่ยว (นิศา ชัชกุล, 2557) โดยการขนส่งช่วยเคลื่อนย้ายตามวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์ตามที่ต้องการ (วสันต์ ภูวภัทรพร, 2542) เมื่อการท่องเที่ยวเกิดการขยายตัว โดยเฉพาะเมืองท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ พัทยา และภูเก็ต ทำให้การบริหารจัดการระบบขนส่งเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการผลักดันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเจริญทัดเทียมกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การพัฒนาระบบการขนส่งจึงนับเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว (นริศรา จันทร์คล้าย และ ธราธร กูลภัทรนิรันดร์. 2554: 54)

นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ โดยอาศัยการคมนาคมขนส่งท้องถิ่นในหลายๆ รูปแบบ เช่น รถโดยสารประจำทาง รถเช่า รถตุ๊กตุ๊ก รถแท็กซี่ เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบการคมนาคมตามที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ ดังนั้น การคมนาคมขนส่งจึงเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวการบริการของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่บริการในท้องถิ่น ทั้งนี้ระบบขนส่งต้องมีการเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว มียานพาหนะที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยในการขับขี่ มีขนาดที่เพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารได้ หรือมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน อีกทั้งความเหมาะสมของตารางเดินรถ และราคาค่าโดยสาร เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถบริการสาธารณะที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ (กุลวรา สุวรรณพิมล และคณะ, 2547)

ระบบขนส่งที่สนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต มีรถบริการสาธารณะท้องถิ่น เรียกว่า “โพถ้อง” เป็นคำมาจากภาษาจีนฮกเกี้ยน หมายถึง รถสองแถวประกอบโครงไม้ ทาสีสันสะดุดตา ซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของจังหวัดภูเก็ต แต่อย่างไรก็ตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงมีมาตรฐานตามที่หน่วยงานต่างๆ กำหนดไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องศึกษาปัญหาของการดำเนินการ และมาตรฐานในมุมมองของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และช่วยทำให้นักท่องเที่ยวมีความสะดวกในการเดินทาง และเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษามาตรฐานของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Method Research) โดยใช้แบบวิจัยเชิงปริมาณตามด้วยวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งได้ดำเนินการจากการค้นคว้าวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร เช่น ระเบียบ มาตรฐาน รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความวิชาการ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากการออกพื้นที่ส่วนของการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) นั้น เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

(Questionnaires) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation Form) เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% หรือความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check - list) ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานรถบริการสาธารณะท้องถิ่น มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคะแนน 5 ระดับ ดังนี้ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด และ ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหารถบริการสาธารณะท้องถิ่น มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคะแนน 5 ระดับ ดังนี้ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด และ ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหารถบริการสาธารณะท้องถิ่น

ซึ่งแบบสอบถามต้องผ่านการทดสอบเครื่องมือวิจัย ขั้นตอนแรกการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องว่ามีความสอดคล้องในเนื้อหาและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ตลอดจนถึงความเหมาะสมและความชัดเจนของคำถามและประเด็นที่ถาม ต่อจากนั้นจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ทดสอบจำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิแอลฟ่าคอร์นบาค (Alpha Cronbach Coefficient) เท่ากับ 0.923 จึงนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ และการวิเคราะห์แบบเนื้อหาที่ได้จากการสังเกต โดยวิธีบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

ผู้ใช้บริการรถสาธารณะท้องถิ่นของจังหวัดภูเก็ต พบว่า สัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 ต่อ 47.5 ส่วนอายุอยู่ระหว่าง 20 -29 ปี ร้อยละ 38.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.1 นอกจากนั้น มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.8 โดยอาชีพได้แก่ นักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 33.8 รองลงมาได้แก่ อาชีพอิสระ ร้อยละ 25.0 ในส่วนของการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการเลือกใช้ ประมาณ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ ทุกครั้งที่เดินทาง และ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นสัดส่วน 39.8, 30.0 และ 24.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ปัญหาของรถบริการสาธารณะท้องถิ่น

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
เส้นทางการเดินรถมีการจราจรที่ติดขัด	3.13	1.13	ปานกลาง
การเชื่อมต่อกับสถานที่ต่างๆ ยังไม่ครอบคลุม	3.08	1.07	ปานกลาง
ปริมาณรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	2.89	1.10	ปานกลาง
เส้นทางการเดินรถยังไม่ทั่วถึง	2.78	1.02	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงต่อผู้ใช้บริการ	2.78	1.11	ปานกลาง
พนักงานบริการไม่มีความสุภาพ	2.72	1.02	ปานกลาง
พนักงานขับรถไม่เคารพกฎจราจร	2.32	1.21	น้อย
รวม	2.81	1.09	ปานกลาง

จากการวิจัย พบว่า ปัญหาของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เส้นทางการเดินรถมีการจราจรที่ติดขัด รองลงมาคือ การเชื่อมต่อกับสถานที่ต่างๆ ยังไม่ครอบคลุม และปริมาณรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 มาตรฐานของรถบริการสาธารณะท้องถิ่น

มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
องค์ประกอบมาตรฐานของรถ			
โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์	3.30	1.11	ปานกลาง
ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ	3.28	0.98	ปานกลาง
เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์	3.25	0.86	ปานกลาง
ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ	3.19	0.90	ปานกลาง
ป้ายแสดงเบอร์โทรติดต่อ สำนักงาน / ร้องเรียน	2.99	1.20	ปานกลาง
การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ	2.98	1.27	ปานกลาง
ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา	2.75	1.18	ปานกลาง
แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ	2.68	1.16	ปานกลาง
การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ	2.67	1.04	ปานกลาง
รวมองค์ประกอบมาตรฐานของรถ	3.01	1.08	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
คุณภาพการบริการของพนักงาน			
ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ	3.73	0.89	มาก
รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ	3.58	1.08	มาก
จอดรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น	3.56	0.92	มาก
มารยาทในการขับรถตามกฎจราจร	3.49	1.02	ปานกลาง
ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	3.37	0.98	ปานกลาง
การบริการมีความปลอดภัย	3.36	0.96	ปานกลาง
การบริการมีความรวดเร็ว	3.33	0.85	ปานกลาง
มีการให้บริการตลอดทั้งวัน	3.33	1.05	ปานกลาง
มีเส้นทางการให้บริการที่คลอบคลุมทั่วถึง	3.20	1.14	ปานกลาง
การแต่งกายที่สะอาดและเรียบร้อย	3.11	0.92	ปานกลาง
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว	2.92	1.13	ปานกลาง
ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง	2.85	1.08	ปานกลาง
การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในรถ	2.85	1.12	ปานกลาง
การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็นระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน	2.81	1.14	ปานกลาง
ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ เบื้องต้น	2.42	1.24	น้อย
รวมองค์ประกอบคุณภาพการบริการของพนักงาน	3.19	1.03	ปานกลาง

จากการวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานรถบริการสาธารณะ พบว่า ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับข้อมูลต่างๆ ได้แก่ โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์ รองลงมาได้แก่ ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์ และภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถเรียงลำดับต่างๆ ได้แก่ ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ รองลงมาได้แก่ รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ จอดรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น และมารยาทในการขับรถตามกฎจราจร ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการบริการของพนักงานมากกว่า ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัญหาของรถบริการสาธารณะท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เส้นทางการเดินรถมีการจราจรที่ติดขัด ต่อมาคือ การเชื่อมต่อกับสถานที่ต่างๆ ยังไม่ครอบคลุม และปริมาณรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อิทธิพงษ์ เขมะเพชร และลักขณา คิดบรรจง (2557) ที่ได้วิเคราะห์การทับซ้อนของเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางนั้นสามารถดำเนินการได้โดย การศึกษาเส้นทางของรถโดยสารประจำทาง แล้วประยุกต์ใช้การสร้างเครือข่ายของระบบการเดินรถโดยสารประจำทาง เนื่องด้วยจำนวนจุดหยุดรับผู้โดยสารมีจำนวนมากและบางจุดมีรถโดยสารผ่านเพียงสายเดียว จึงอาจกำหนดให้ทางแยกหรือสถานที่สำคัญ ซึ่งเชื่อมต่อเส้นทางการเดินรถมากกว่าหนึ่งสายเป็น โหนด (Node) และเส้นทางการเดินรถซึ่งสอดคล้องกับ ผิวการจราจรเป็นขอบ (Edge) ซึ่งมีการกำหนดน้ำหนักเป็นจำนวนเส้นทางการเดินรถที่เกิดการทับซ้อน

การศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานรถบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ประกอบของมาตรฐานรถ และด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีมาตรฐานในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับข้อมูลต่างๆ ได้แก่ โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์ รองลงมาได้แก่ ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์ และภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ สิริวงษ์ เอียสกุล (2557) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร มีความพึงพอใจความปลอดภัยของตัวรถ สภาพที่นั่งภายในรถ บริการอื่น ๆ เช่น แอร์ พัดลม ภายในรถ ความชัดเจนของป้ายหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในรถ ความสะอาดและบรรยากาศภายในรถ ตามลำดับ โดยหลักของการให้บริการ ต้องการคุณภาพการให้บริการ การมีมาตรฐานและความปลอดภัย ของการให้บริการ ด้านสถานีรถตู้และรถโดยสาร ผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร มีความพึงพอใจการจัดเตรียมที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารระหว่างรอรถ การบริการห้องน้ำแก่ผู้โดยสาร การบริการน้ำดื่มแก่ผู้โดยสาร การบริการสถานที่จอดรถแก่ผู้โดยสาร และความชัดเจนของป้ายหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ตามลำดับ (ศุภวัตร มีพร้อม, 2556)

ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานในด้านนี้ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่โดยปัจจัยของการส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ เป็นมาตรฐานที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรก รองลงมาได้แก่ รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ จอดรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น และมารยาทในการขับรถตามกฎจราจร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สิริวงษ์ เอียสกุล (2557) พบว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง การมีความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน การให้เกียรติและ เป็นมิตรกับผู้โดยสาร การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และการมีมารยาทในการให้บริการของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นแล้วยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการเลือกใช้บริการของรถโดยสารต่างๆ (พจมาส จันทร์เครื่อง, 2550)

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ให้บริการรถบริการสาธารณะปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะเส้นทางของการเดินรถที่มีจำนวนจำกัด และเป็นเส้นทางที่มีการจราจรติดขัด จึงต้องมีการพัฒนาให้เส้นทางการเดินรถมีความครอบคลุมต่อความต้องการมากยิ่งขึ้น ต่อมาเมื่อสามารถขยายการให้บริการได้แล้วควรต้องให้เส้นทางการเดินรถมีความเชื่อมโยงกับสถานที่ต่างๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า แหล่งชุมชน เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วยังต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานของรถบริการสาธารณะโดยเฉพาะการปรับปรุงมาตรฐานทางด้านมาตรฐานของตัวรถ ต้องให้สภาพภายนอกมีความสมบูรณ์ รวมไปถึงเบาะนั่งที่ต้องพร้อมสำหรับการบริการ ทั้งยังต้องมีความสะอาด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กุลวรา สุวรรณพิมล และคณะ. (2547). *การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยแห่งชาติ.

นริศรา จันทร์คล้าย และ ธราธร กูลภัทรนิรันดร์. (2554). การศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรมและการหามาตรการในการลดต้นทุน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกอาหารประเภทเนื้อสัตว์. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร,* 8(2), 47 – 54.

นิศา ชัชกุล. (2557). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พจมาส จันทร์เครื่อง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษาบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

วสันต์ ภูวภัทรพร. (2542). *เศรษฐศาสตร์การขนส่ง.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภวัตร มีพร้อม. (2556). การศึกษาศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *Proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research, 29-31 October, 2013.* (pp. 698-707). Langkawi, Malaysia.

สิริวงษ์ เอียสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย – ลาว จังหวัดหนองคาย. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(1), 553 – 560.

อิทธิพงษ์ เขมะเพชร และลักขณา คิดบรรจง. (2557). ปัญหาและระบบการขนส่งมวลชนและแนวทางแก้ไข. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,* 24(2), 355 – 363.