

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ และเพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป และข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
5. เพื่อสร้างสมการทำนายตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (Y) ด้วยตัวแปรความคาดหวังของผู้รับบริการทั้ง 6 ด้าน (X1-X6) และตัวแปรการรับรู้ของผู้รับบริการทั้ง 6 ด้าน (X7-X12)
6. เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง

5.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร มีทั้งหมด 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ 1) บริษัทหรือผู้ประกอบการที่ให้บริกาารรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย 2) เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก และ 3) ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง คือ 1) บริษัทหรือผู้ประกอบการที่ให้บริกาารรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย จำนวน 1 ตัวอย่าง 2) เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก จำนวน 1 ตัวอย่าง และ 3) ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย จำนวน 3 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 ตัวอย่าง

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับกาารวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริกาารรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกสำหรับกาารวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริกาารรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์ที่ 1-4 วิธีการทางสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าความถี่ และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) คือ 1) t-test 2) One-way ANOVA และ 3) Multi Regression Analysis

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์ที่ 5 ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ และจัดทำข้อมูลลงในตารางสรุปการสัมภาษณ์โดยเรียงหัวข้อเรื่องตามรายด้านด้านคุณภาพการบริการ 6 ด้าน

5.5 สรุปผลการวิจัย

การศึกษการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริกาารรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีอายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 78.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.50 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.80 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ

46.50 มีความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์ จำนวน 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.00 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้บริการรถตู้สาธารณะ 4 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.30 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมการรับรู้อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ความคาดหวังอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) และผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า

2.1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 11.4 สติกเกอร์ข้อความร้องเรียนสำหรับลูกค้าภายในรถ เช่น “ขับรถไม่สภาพ หวาดเสียว แจ้ง 1584 หรือ 184” เป็นต้น อยู่ในระดับรับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 8.3 สีของรถยนต์ อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และข้อ 11.2 ป้ายเส้นทางรถที่ติดด้านข้างรถยนต์ อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.31) ตามลำดับ

2.1.2 ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 14 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.36) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 12 รถตู้โดยสารสาธารณะส่งผู้โดยสารถึงที่หมายได้อย่างตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.13) และข้อ 13 พนักงานขับรถรับส่งลูกค้าตามจุดหมายทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 3.10) ตามลำดับ

2.1.3 ด้านความเชื่อใจ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 17 พนักงานแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างตรงไปตรงมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนเวลาการเดินทาง การยกเลิกบางเส้นทางรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.20) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 16 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแจ้งหรือประกาศข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย เช่น เส้นทางรถ เวลาการเดินทาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.19) และข้อ

18 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 2.90) ตามลำดับ

2.1.4 ด้านความเชื่อมั่น โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 19 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย แม่นยำ ต่อเนื่อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.28) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 20 ท่านรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจในการรับบริการจากพนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.20) และข้อ 21 พนักงานบริการมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.10) ตามลำดับ

2.1.5 ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 29 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะรู้และเข้าใจความจำเป็นแบบเฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละท่านได้เป็นอย่างดี และข้อ 30 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น พนักงานตั้งใจตอบคำถาม และให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นต้น โดยทั้งสองข้ออยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ ที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 3.19) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 25 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะบริการลูกค้าครอบคลุมและเป็นธรรมชาติทุกระดับชั้นทางสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.05) และข้อ 24 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความเอาใจใส่ดูแลและรับฟังปัญหาของลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น ผู้ให้บริการรับฟังคำวิจารณ์ของลูกค้าและนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นตามคำร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ตามลำดับ

2.1.6 ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 33 มีการแจ้งสายด่วน หากพบรถตู้โดยสารสาธารณะไม่ปลอดภัย เขาเปรียบผู้โดยสาร แจ้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 3.05) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 34 การตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนน โดยตั้งจุดตรวจความเร็วรถตู้โดยสารสาธารณะและพฤติกรรมการขับอย่างเข้มงวด (ค่าเฉลี่ย = 3.03) และข้อ 32 ความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่ โดยให้ผู้ขับขี่ขับรถติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องเปลี่ยนคนขับใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 2.98) ตามลำดับ

2.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า

2.2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 9.2 ความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 8.5 ฝ่าม่านกันแดดในรถยนต์ อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และข้อ 9.3 การรับส่งผู้โดยสารตรงจุดหมายปลายทาง อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ตามลำดับ

2.2.2 ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 14 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.82) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 15 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ถึงแม้ว่าพนักงานกำลังทำงานยุ่งอยู่ก็ตาม เช่น พนักงานขับรถเต็มใจส่งผู้โดยสารลงในจุดหมายที่การจราจรหนาแน่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.79) และข้อ 13 พนักงานขับรถรับส่งลูกค้าตามจุดหมายทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.70) ตามลำดับ

2.2.3 ด้านความเข้าใจ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 16 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแจ้งหรือประกาศข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย เช่น เส้นทางการเดินทาง เวลาการเดินทาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 18 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.66) และข้อ 17 พนักงานบริการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างตรงไปตรงมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนเวลาการเดินทาง การยกเลิกบางเส้นทางการเดินทาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.55) ตามลำดับ

2.2.4 ด้านความเชื่อมั่น โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 21 พนักงานบริการมีความสุภาพนอบน้อมต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.86) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 20 ท่านรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจในการใช้บริการจากพนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) และข้อ 23 ผู้ให้บริการมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น

พนักงานขับรถพุดจาสุภาพและขับรถปลอดภัย พนักงานเก็บค่าบริการตามระยะทางได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่ต้องการและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นอย่างดี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.67) ตามลำดับ

2.2.5 ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 29 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะรู้และเข้าใจความจำเป็นแบบเฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.83) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 30 พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น พนักงานตั้งใจตอบคำถาม และให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.82) และข้อ 25 ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะบริการลูกค้าครอบคลุมและเป็นธรรมต่อทุกระดับชั้นทางสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.75) ตามลำดับ

2.2.6 ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 35 การตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ โดยรถตู้โดยสารสาธารณะต้องได้รับการตรวจสอบสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.07) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 34 การตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนน โดยตั้งจุดตรวจความเร็วรถตู้โดยสารสาธารณะและพฤติกรรมรถตู้โดยสารอย่างเข้มงวด (ค่าเฉลี่ย = 4.06) และข้อ 32 ความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่ โดยให้ผู้ขับขี่ขับรถติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องเปลี่ยนคนขับใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจำแนกตามรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ ผู้รับบริการที่มีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านระยะทางจากบ้านหรือที่ทำงานไปยังจุดบริการรถ ด้านเครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งได้นุ่มขึ้น ด้านเบาะที่นั่งโดยสาร และด้านความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการที่มีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ด้านความเชื่อใจ ผู้รับบริการที่มีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ด้านความเชื่อมั่น ผู้รับบริการที่มีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะบริการลูกค้าครอบคลุมและเป็นธรรมต่อทุกระดับชั้นทางสังคม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย ผู้รับบริการที่มีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ โดยรถตู้โดยสารสาธารณะต้องได้รับการตรวจสอบสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ตามรายกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ พบว่า

4.1 ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ด้านรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ด้านรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการตอบสนอง และด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย และปัจจัยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. จากการทดสอบพบว่าสัมประสิทธิ์ถดถอยทุกตัวพบมีนัยสำคัญทางสถิติ เขียนเป็นสมการทำนายได้ ดังนี้

6.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้คะแนนดิบ สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y'(\text{ความพึงพอใจโดยรวม}) = 0.121 + 0.067(\text{การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ}) + 0.057(\text{การรับรู้ด้านการตอบสนอง}) + 0.037(\text{ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น}) + 0.022(\text{ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย}) + 0.045(\text{การรับรู้ด้านความเชื่อใจ}) + 0.044(\text{ความคาดหวังด้านการตอบสนอง})$$

6.2 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้คะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z'(\text{ความพึงพอใจโดยรวม}) = 1.176(\text{การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ}) + (-0.515)(\text{การรับรู้ด้านการตอบสนอง}) + 0.189(\text{ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น}) + 0.118(\text{ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย}) + (-0.252)(\text{การรับรู้ด้านความเชื่อใจ}) + 0.229(\text{ความคาดหวังด้านการตอบสนอง})$$

7. สรุปผลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า

7.1 ประเด็นด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า

7.1.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก กล่าวสรุปว่า ถ้ารถตู้โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมายมีป้ายทะเบียนรถสีเหลือง ตัวหนังสือสีดำ เพื่อเตือนให้ผู้รับบริการได้สังเกตลักษณะทางกายภาพของรถได้อย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการผิดคัน โดยให้คำนิยามรถตู้โดยสารสาธารณะที่ไม่ถูกกฎหมายว่า “รถเถื่อน” ซึ่งเป็นรถป้ายดำ มีป้ายทะเบียนรถสีขาว ตัวหนังสือสีดำ

7.1.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 5 ประเด็น ประเด็นที่ 1 ทางบริษัทได้จัดสถานที่รับส่งผู้โดยสารเป็นอย่างดี รับประกันด้านความปลอดภัยของจุดรับส่งบริการ เพราะลักษณะจุดรับส่งผู้โดยสารจะมีลักษณะที่เป็นเว็งบังเข้าไป ทำให้ไม่เกิดขวางการจราจร และเพิ่มความรวดเร็วโดยรถตู้โดยสารของบริษัทจะวิ่งออกจากท่ารถประมาณทุก ๆ 15 นาที ประเด็นที่ 2 บริษัทมีระบบจีพีเอส (GPS) ติดกับรถตู้โดยสารทุกคันที่ให้บริการ โดยระบบนี้สามารถตรวจความเร็วในขณะที่รถกำลังวิ่ง ประเด็นที่ 3 การกำหนดกฎระเบียบวินัยเรื่องความเร็วในขณะรถวิ่ง โดยบริษัทกำหนดไว้ที่ห้ามเกิน 100 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และอนุญาตให้คนขับทำความเร็วได้ไม่เกิน 2 ครั้งต่อวัน ในกรณีจำเป็น ประเด็นที่ 4 ทางบริษัทไม่เห็นด้วยที่กรมการขนส่งทางบกอนุญาตให้นำรถตู้มาให้บริการแบบรถขนส่งสาธารณะเนื่องจากมีขีดจำกัดเรื่องความสมดุลของสภาพรถในเรื่องของการรับน้ำหนักและการทรงตัวที่ยังไม่ได้มาตรฐาน และประเด็นที่ 5 บริษัทใส่ใจในการตรวจสอบสภาพรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยกำหนดการตรวจสอบแต่ละครั้งทุก ๆ 10,000 กิโลเมตร ซึ่งประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน และการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง 2 ครั้งต่อเดือนเช่นกัน ซึ่ง ณ ปัจจุบันทางบริษัทมีจำนวนรถตู้โดยสารที่ให้บริการทั้งสิ้น 45 คัน

7.1.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 14 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ผู้ให้บริการบ่อยครั้งที่รับผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่งที่ถูกกำหนดจากกรมการขนส่งทางบกไม่เกิน 15 ที่นั่ง ทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่ปลอดภัยในการเดินทาง โดยเฉพาะสายกรุงเทพฯ – ฉะเชิงเทรา ประเด็นที่ 2 การจอดรับส่งไม่ค่อยตรงจุดและปลอดภัยในกรณีรถติด ประเด็นที่ 3 ผู้โดยสารจำลักษณะสีของรถตู้ที่ถูกกฎหมายได้ง่าย คือมีสีขาว ประเด็นที่ 4 ผู้โดยสารสุภาพสตรีรู้สึกไม่สะดวกกับที่นั่งที่ติดกับประตูรถ เนื่องจากต้องคอยเปิดและปิดให้ผู้โดยสารท่านอื่นขึ้นลงตามจุดรับส่งตลอดเส้นทาง โดยเฉพาะประตูที่ไม่ใช้ระบบไฟฟ้าจะเปิดและปิดยาก ประเด็นที่ 5 เห็นด้วยที่มีม่านกันแดดภายในรถ แต่ควรทำความสะอาดบ่อยครั้งเพื่อไม่ให้มีกลิ่นอับ ประเด็นที่ 6 เบาะที่นั่งโดยสารดูค่อนข้างไม่สะอาด ประเด็นที่ 7 เครื่องเสียงภายในรถยนต์ ผู้รับบริการไม่ได้ใส่ใจประเด็นนี้ เพราะผู้โดยสารมีความชอบในแนวเพลงที่หลากหลาย ดังนั้นการเปิดเพลงแต่ละเพลงอาจทำให้ให้ผู้โดยสารอีกกลุ่มชื่นชอบ และอีกกลุ่มไม่ชื่นชอบ ประเด็นที่ 8 ผู้รับบริการรู้สึกว่าการยนต์ของรถยนต์วิ่งไม่นุ่ม เพราะผู้ให้บริการสั่งรูปแบบรถยนต์ที่มีต้นทุนต่ำมาให้บริการ และผู้บริโภคอาจได้รับอันตรายในกรณีที่รถวิ่งตกหลุมถนนบางจุด โดยเฉพาะผู้โดยสารที่นั่งเบาะด้านหลังรถ ประเด็นที่ 9 จุดรับส่งผู้โดยสารไม่ไกลจากบ้านหรือที่ทำงาน ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสะดวกในการใช้บริการ ประเด็นที่ 10 พนักงานขับรถแต่งกายตามเครื่องแบบที่ทาง

กรรมการขนส่งทางบกและบริษัทกำหนดไว้ ปัญหาคือพนักงานบริษัทแต่งกายไม่ค่อยเรียบร้อย เช่น ปลอมขายเสื้อออกนอกกางเกง เป็นต้น ประเด็นที่ 11 พนักงานขับรถบางครั้งลืมเปลี่ยนป้ายหน้ารถ เนื่องจากพนักงานขับรถวิ่งรถหลายเที่ยวต่อวัน ทำให้ผู้โดยสารที่กำลังรอขึ้นรถสับสน ประเด็นที่ 12 ป้ายแสดงต้นทางและปลายทางจะเขียนไว้ด้านหน้าและด้านหลัง โดยระบุแค่ต้นทางกับปลายทางเท่านั้นสำหรับรถที่วิ่งระยะทางสั้น แต่ถ้าวิ่งสายระยะทางยาวจะมีระบุจุดรับส่งระหว่างทาง ประเด็นที่ 13 สติกเกอร์ร้องเรียนส่วนใหญ่จะมีทุกคัน ยกเว้นเฉพาะรถตู้โดยสารสาธารณะที่วิ่งทางระยะสั้นซึ่งผู้รับบริการให้ความเห็นว่าไม่ค่อยเห็นสติกเกอร์ ประเด็นที่ 14 ลักษณะจุดรับส่งผู้โดยสาร ถ้าอยู่ในเขตในเมืองและชานเมืองพนักงานขับรถจะจอดรับผู้โดยสารตามป้ายรถเมล์ ถ้าอยู่ในเขตนอกชานเมือง จุดรับส่งผู้โดยสารจะมีลักษณะเป็นศาลา บางทีก็จอดรับส่งกลางถนนและถนนเลนที่สองซึ่งไม่จอดชิดขอบถนน เนื่องจากมีการแย่งลูกค้าจากรถขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ ประเด็นที่ 14 สภาพกายภาพโดยรวมของรถตู้โดยสารสาธารณะไม่ค่อยแตกต่างกัน เนื่องจากถูกกำหนดจากกรรมการขนส่งทางบกให้รถตู้ทุกคันมีลักษณะเหมือนกัน

7.2 ประเด็นด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมพบว่า

7.2.1 เจ้าหน้าที่กรรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า ผู้โดยสารไม่ค่อยให้ความใส่ใจในการเลือกใช้บริการว่ารถตู้ประเภทไหนถูกกฎหมาย (ป้ายทะเบียนสีเหลือง) หรือผิดกฎหมาย (ป้ายทะเบียนสีดำ) เพราะผู้โดยสารให้ความสนใจเรื่องการประหยัดเวลา โดยจะเลือกรถตู้ที่วิ่งถึงที่หมายเร็ว

7.2.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า บริษัทมีความมั่นใจว่า บริษัทสามารถตอบสนองผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าประจำจะทราบดี ถ้ามีพนักงานขับรถขับไม่สุภาพ ลูกค้าจะแจ้งหรือร้องเรียนให้ทราบอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอำนวยความสะดวกให้บริษัทง่ายต่อการพัฒนาในเรื่องคุณภาพการให้บริการ

7.2.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 4 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 สำหรับรถตู้โดยสารสาธารณะสายกรุงเทพฯ – ฉะเชิงเทรา พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารลงตามจุดบริการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนสายอื่นมักจอดเลยจุดหรือไม่ตรงจุดบ้าง สาเหตุส่วนใหญ่มาจากบางจุดรับส่งมีสภาพการจราจรที่หนาแน่นจึงทำให้พนักงานขับรถเลี้ยงที่จะรับและจอดตามจุดนัดหมาย และอีกสาเหตุหนึ่งคือพนักงานขับรถต้องทำรอบให้ได้มากที่สุดโดยเฉพาะลักษณะผู้ประกอบการรถตู้โดยสารส่วนตัว ประเด็นที่ 2 พนักงานขับรถพูดจาไม่สุภาพกับผู้โดยสาร ประเด็นที่ 3 บริการรถตู้โดยสารสาธารณะสามารถตอบสนองด้านเวลาที่รวดเร็วกว่า แต่เสี่ยงเรื่องการเกิดอุบัติเหตุ ประเด็นที่ 4 พนักงานขับรถไม่มีเงินทอน ซึ่งไม่สะดวกต่อผู้โดยสารที่ไม่ได้เตรียมธนบัตรย่อยไว้

7.3 ประเด็นด้านความเชื่อใจ โดยภาพรวมพบว่า

7.3.1 เจ้าหน้าที่กรรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า การกำหนดค่าโดยสาร ถ้าเป็นรถตู้ป้ายเหลืองกรรมการขนส่งทางบกจะเป็นผู้ควบคุมราคา

7.3.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า บริษัทแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ เช่น การเปลี่ยนเวลาการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งผู้โดยสารที่เป็นลูกค้าประจำจะมีการติดตามข่าวสารตลอด

7.3.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 4 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ปกติทางผู้ให้บริการจะแจ้งหรือมีป้ายติดไว้สม่ำเสมอในเรื่องของเวลาการเดินทาง แต่ปัญหาคือเป็นกรณีที่รถมีรถน้อย รถเสีย รถเข้าป้ายไม่ตรงเวลา จะเกิดขึ้นบ่อยครั้งในกรณีที่มีจำนวนรถวิ่งน้อยคัน และตลอดเส้นทางมีการซ่อมถนนทำให้เกิดปัญหาการติด ทำให้รถตู้โดยสารเข้าจอดตามป้ายไม่ค่อยตรงเวลา ประเด็นที่ 2 รถตู้โดยสารบางคันมีป้ายประกาศเส้นทางและเวลาการเดินทาง แต่บริการไม่ตรงตามที่แจ้งไว้ ประเด็นที่ 3 รถตู้โดยสารส่วนใหญ่มักจอดรอผู้โดยสารให้เต็มคันหรือรอให้มากพอประมาณบริเวณที่ผู้โดยสารรถประจำทางหนาแน่น เช่น หน้าห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ ทำให้ลูกค้าที่รอในรถรู้สึกเสียเวลาเพราะความไม่แน่นอนในเรื่องเวลาว่ารถตู้โดยสารที่ตนนั่งรออยู่นั้นจะออกวิ่งเมื่อใด ประเด็นที่ 4 ผู้ประกอบการบางรายมักเขียนป้ายที่ระบุเฉพาะต้นทางและปลายทางเท่านั้นโดยไม่ระบุจุดรับส่งระหว่างทาง ทำให้พนักงานขับรถมีโอกาสรับส่งลูกค้าได้หลายจุดซึ่งไม่เป็นไปอย่างที่ลูกค้าที่เดินทางประจำคาดการณ์ได้ ทำให้เกิดช่องโหว่ในการคอร์รัปชันตรงจุดนี้

7.4 ประเด็นด้านความเชื่อใจ โดยภาพรวมพบว่า

7.4.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 สำหรับรถตู้ที่ถูกกฎหมายที่มีป้ายทะเบียนรถสีเหลือง พนักงานขับรถจะได้รับการอบรมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยกรมการขนส่งทางบกจะเป็นผู้ควบคุมดูแล และประเด็นที่ 2 รถตู้ป้ายเหลืองที่ถูกควบคุมโดยกรมการขนส่งทางบกจะมีประกันรถยนต์ให้สำหรับผู้โดยสารทุกคนที่ใช้บริการ และจะคุ้มครองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ แต่ถ้าเป็นรถตู้ป้ายดำจะไม่มีประกันคุ้มครองผู้โดยสารเมื่อรถตู้ประสบอุบัติเหตุ

7.4.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ระบบการฝึกพนักงานขับรถ บริษัทได้ผ่านมาตรฐาน ISO โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานโดยมีการสอบข้อเขียนและสอบข้อจริง หลังจากรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถแล้วจะมีการฝึกอบรม 2 วัน เรื่องการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ และการให้บริการลูกค้า บริษัทจะมีการเรียกพนักงานขับรถเข้ามาฝึกอบรมเพิ่มเติมการให้บริการทุก 6 เดือน และประเด็นที่ 2 เรื่องการร้องเรียนของลูกค้า ถ้ามีลูกค้าร้องเรียนเข้ามาทางบริษัทผ่านอีเมลล์ หรือทางโทรศัพท์ บริษัทจะมีการเรียกพนักงานขับรถมาสอบสวน เพื่อทำการไต่สวนตามกระบวนการต่อไป

7.4.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 พนักงานขับรถส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ดังนั้นจะให้ความสนใจและสุภาพมากเฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้หญิงวัยรุ่น จะไม่ค่อยสุภาพต่อวัยทำงานหรือวัยชรามากนัก ทำให้เกิดปัญหาเหลื่อมล้ำทางด้านเพศและอายุ

และประเด็นที่ 2 พนักงานขับรถพุดจาไม่สุภาพ สมควรได้รับการอบรมอย่างยิ่ง ปัญหาเกิดจากรถตู้โดยสารที่ผู้ประกอบการยังไม่มีระบบรับรองเรียน ทำให้ไม่มีหน่วยงานใด ๆ เข้าไปตรวจสอบได้

7.5 ประเด็นด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า โดยภาพรวมพบว่า

6.5.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การสำรวจจำนวนรถตู้โดยสารสาธารณะจากกรมการขนส่งทางบกพบว่า ปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนรถที่วิ่งให้บริการผู้โดยสารทั้งสิ้น 6,460 คัน จากจำนวนดังกล่าวมีรถตู้ที่เปลี่ยนจากป้ายดำมาเข้าสู่ระบบหรือป้ายเหลืองเป็นจำนวน 3,476 คัน ดังนั้นส่วนที่เหลือจะเป็นรถตู้ที่ยังไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ตรวจจ้บรถตู้โดยสารสาธารณะป้ายดำตามท้องถนนบางครั้ง แต่ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารไม่ชอบให้เจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานเพราะเกิดการกีดขวางการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน หรืออีกกรณีหนึ่ง เมื่อมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจตามจุด จะไม่มีรถตู้ป้ายดำวิ่งผ่าน ทำให้รถตู้โดยสารขาดระยะ ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

7.5.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ทางบริษัทจะมีหัวหน้างานคอยสุ่มตรวจตามจุดต่าง ๆ ที่มีการจำหน่ายตั๋ว แต่ ณ ตอนนีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีก้าวไปไกลมาก ไม่เหมือนสมัยก่อนที่รถยนต์จะต้องวิ่งไปถึงปลายทางแล้วค่อยทำเรื่องร้องเรียนกัน แต่ในปัจจุบันผู้โดยสารจะถ่ายรูปหรืออัดวีดีโอจากมือถือแล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปบริษัทแบบทันทีทันที ทำให้ทางบริษัทสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันทีทันที ส่วนเรื่องข้อร้องเรียนด้านขับรถเร็วเกินไป ทางบริษัทสามารถเห็นข้อมูลในระบบ GPS ที่ตรวจวัดแรงการขับ รวมถึงการขับปาดไปปาดมา ระบบ GPS ก็สามารถตรวจสอบได้ ประเด็นที่ 2 เรื่องบริษัทสามารถเป็นแบรนด์ครองใจลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งได้หรือไม่ บริษัทอ้างว่าการเดินรถเส้นภาคตะวันออก โดยเฉพาะจากกรุงเทพฯ-พัทยา มีการแข่งขันสูง การแข่งขันโดยตรงคือรถตู้ผิดกฎหมาย แท็กซี่ถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าชาวต่างชาติที่ลงจากสนามบินก็จะใช้บริการรถแท็กซี่เลยโดยไม่ต้องรอ หรือถ้าเจอรถตู้เถื่อนที่ดักรออยู่ตรงใกล้ ๆ แถวสนามบิน ก็จะไม่เรียกใช้บริการเลย โดยลูกค้าส่วนน้อยที่จะคำนึงถึงแบรนด์สินค้า จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากในมุมมองของบริษัท

7.5.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 รถตู้โดยสารสาธารณะสายชลบุรี-จันทบุรี-ตราด มีการแย่งลูกค้ากันมากเพราะมีจำนวนรถตู้โดยสารหลายคัน ซึ่งมักจะผิคนัดเรื่องการไปส่งลูกค้าให้ถึงที่หมาย แต่สายฉะเชิงเทราที่มีความน่าเชื่อถือกว่า ประเด็นที่ 2 ไม่เห็นด้วยว่าพนักงานขับรถและพนักงานบริการส่วนใหญ่แสดงความจริงใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี โดยเฉพาะกรณีที่คนขับรถเห็นลูกค้าที่มีของมาก มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า และประเด็นที่ 3 พนักงานขายตั๋วที่อยู่ประจำจุดตามโต๊ะจะบริการลูกค้าเป็นอย่างดีเนื่องจากได้ค่าคอมมิชชั่นจากบริษัทรถตู้โดยสารสาธารณะที่วิ่งผ่าน

7.6 ประเด็นด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย โดยภาพรวมพบว่า

7.6.1 ด้านตรวจจับความเร็วด้วยระบบ RFID ขับรถเร็วเกินกำหนดปรับทันที 5,000 บาท กระทำผิดซ้ำปรับ 10,000 บาท พร้อมถอนรถออกจากการประกอบการด้วย

7.6.1.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวม 5 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 กรมการขนส่งทางบกติดต่อบริษัทที่ผลิตระบบ RFID มาติดตั้งตัวอ่านสัญญาณ RFID หรือ RFID Reader ตามจุดต่าง ๆ โดยนำร่องด้วยรถตู้โดยสารสาธารณะ บางบริษัทที่ผลิต RFID Reader นำสินค้าตัวนี้ไปติดตั้งตามจุดต่าง ๆ เช่น บนโทล์เวย์ มอเตอร์เวย์ ทางด่วนพิเศษ ทางหลวงแผ่นดินที่ออกจากกรุงเทพฯ ภายในรัศมี 300 เมตร เพื่อควบคุมไม่ให้รถตู้โดยสารขับเร็วเกินกำหนด เดิมตั้งอยู่ทั้งหมด 8 จุด ปัจจุบันขยายเป็น 11-14 จุด และกำลังขยายไปเรื่อย ๆ ประเด็นที่ 2 การติดตั้งจุด RFID Reader เป็นความลับ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ขับรถตู้โดยสารขอลอความเร็วเฉพาะจุดที่ถูกติดตั้งเท่านั้น ประเด็นที่ 3 การลงโทษ ขับเกินความเร็วที่กำหนด จะถูกปรับ 5,000 บาท ในครั้งแรกทันที หากทำผิดอีกครั้งที่ 2 จะถูกปรับ 10,000 บาทพร้อมกับถอนรถออกจากบัญชีกรมการขนส่ง ประเด็นที่ 4 ส่วนในอนาคต ภาครัฐโดยกระทรวงคมนาคมจะเป็นผู้กำหนด โดยให้รถโดยสารทุกคันต้องติดระบบ GPS ซึ่งเป็นนโยบายมาตั้งแต่ปี 2553 ขณะนี้ได้กำหนดในใบอนุญาตในกรมการขนส่งทางบกแล้ว และได้นำเรื่องเข้ากรมการขนส่งทางบกกลาง ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้ บขส. ติดระบบ GPS โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา มีจำนวนรถบัสของ บขส. 800 คัน ได้นำร่องแล้วทั้งหมด และกำลังขยายต่อไปที่รถตู้โดยสาร และรถร่วมประมาณ 10,000 คัน (รถบัส) โดยคาดว่าจะติดตั้งแล้วเสร็จปลายเดือนมีนาคม 2556 และประเด็นที่ 5 สำหรับค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ GPS นี้ ทางกรมการขนส่งทางบกจะขอเงินสนับสนุนจากกองทุนป้ายประมูลเลขสวย โดย ณ ตอนนี้อย่างกรมการขนส่งทางบกได้เงินสนับสนุนมาทั้งสิ้นประมาณหนึ่งหมื่นล้านบาท ภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา โดยครั้งแรกประมูลเมื่อปี 2546 โดยรวมแล้วได้เงินจำนวนนี้มาประมาณ 10,000 กว่าล้านบาท โดยมีคณะกรรมการจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้ดูแลกองทุนนี้

7.6.1.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า ทางบริษัทได้ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยมาก เพราะถ้าเกิดอุบัติเหตุขึ้นมาอาจเกิดความเสียหายได้มาก ดังนั้นจึงมีนโยบายห้ามขับเกิน 100 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ทางกรมการขนส่งทางบกขอความร่วมมือทุกครั้ง ทางบริษัทก็จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทุกครั้ง เรื่องระบบ RFID เมื่อกรมการขนส่งทางบกเริ่มนำร่องเพื่อทดสอบระบบ ทางบริษัทก็ให้ความร่วมมือโดยนำระบบเข้ามาติดตั้งกับรถตู้โดยสารเกือบทุกคัน ส่วนระบบ GPS ทางบริษัทได้ใช้มานานพอสมควร ซึ่งเป็นเจ้าแรก ๆ ที่ใช้ระบบนี้

7.6.1.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจจับความเร็วด้วยระบบ RFID และเห็นด้วยว่าควรมีระบบนี้ แต่ปัญหา ก็คือ ผู้ให้บริการมักจะทราบว่าช่วงไหนมีการตรวจจับก็จะลดความเร็วรถ แต่ช่วงไหนไม่มีก็จะขับเร็ว อย่างประมาทเหมือนเดิม ซึ่งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีการคอร์รัปชันกัน เพื่อบอกจุดตำแหน่งให้ผู้

ขับรถหลักเลี้ยวเส้นทางนั้นหรือแก้งปฏิบัติตามกฎระเบียบเวลาผ่านจุดตรวจ ผู้บริโภคสังเกตได้มีคนขับแจ้งบอกกันทางโทรศัพท์เพื่อเตือนกันไม่ให้โดนเจ้าหน้าที่ปรับ และประเด็นที่ 2 ระดับการรับรู้เรื่องระบบ RFID น้อย ไม่ค่อยได้สังเกตเห็นมากนัก

7.6.2 ด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่ โดยให้ผู้ขับขี่ขับรถติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องเปลี่ยนคนขับใหม่

7.6.2.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวม 5 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 สมัยก่อนมีเกณฑ์กำหนดให้ขับได้ไม่เกิน 400 กิโลเมตรติดต่อกัน หลังจากนั้นทางกรมการขนส่งทางบกเห็นว่าเกณฑ์นี้ไม่น่าถูกต้อง จึงแก้ไขโดยการออกเป็นกฎหมายพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก มาตรา 103 ทวิ โดยภายใต้กฎหมายคุ้มครองว่าด้วยแรงงาน โดยกำหนดว่า ในการปฏิบัติหน้าที่คนขับรถโดยสารในรอบ 24 ชั่วโมง ให้ขับรถได้ไม่เกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน เว้นเสียแต่ว่า คนขับรถคนนั้นได้พักไม่น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ก็สามารถขับรถต่อได้อีก 4 ชั่วโมง แสดงว่าคนขับรถอนุญาตให้ขับรถได้ไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ถ้าฝ่าฝืนกฎก็ถือว่ามีความผิด ประเด็นที่ 2 การตรวจสอบระบบให้ผู้ขับรถขับได้ไม่เกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน ประการที่ 1 โดยกรมการขนส่งทางบกมีสมุดประจำรถโดยบังคับให้ผู้ประกอบการนำมาใช้ โดยในรายละเอียดของสมุดประจำรถนั้น จะมีชื่อคนขับรถ ทิศทางการขับรถจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดปลายทาง เริ่มเวลาเท่าไร ถึงที่หมายเวลาเท่าไร การตรวจสอบคือ นายสถานีจะขอตรวจดูสมุดประจำรถโดยตรวจดูว่าขับรถจากจุดใดมา ก็ชั่วโมงแล้วที่ขับมา และประการที่ 2 สำนักงานขนส่งทางบก ทุกจังหวัดจะมีผู้ตรวจการขนส่งที่ออกไปตั้งด้านตามท้องถนนก็สามารถขอตรวจดูสมุดประจำรถโดยสารนี้ได้ ถ้าหากพบว่าการฝ่าฝืนกฎก็ถือว่ามีความผิด โดยปรับไม่เกิน 5,000 บาท ประเด็นที่ 3 ความกังวลของผู้ใช้บริการสำหรับรถตู้ที่วิ่งระยะทางไกล ทางกรมขนส่งทางบกได้ส่งหนังสือไปยังผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบเรื่องการขับรถไม่เกิน 4 ชั่วโมง หากรถประสบอุบัติเหตุ ผู้ประกอบการต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบการวัดปริมาณแอลกอฮอล์ก่อนการขับขี่รถตู้ด้วย ทั้งต้นทาง ระหว่างทาง และปลายทาง ตามกฎหมายกำหนดปริมาณแอลกอฮอล์ไว้ไม่เกิน 50 มิลลิกรัม แต่นโยบายของกระทรวงการคมนาคมมอบหมายให้กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ห้ามเกิน 0 มิลลิกรัม สำหรับปริมาณแอลกอฮอล์ หากมีการฝ่าฝืนต้องเปลี่ยนคนขับรถทันทีถึงแม้ว่าไม่เกิน 50 มิลลิกรัมก็ตาม แต่ถ้าเกิน 50 มิลลิกรัม จะดำเนินตามบทลงโทษตามกฎหมาย และประเด็นที่ 4 สำหรับจุดตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้แก่ สถานีขนส่งเอกราช เป็นต้น

7.6.2.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวมพบว่า ทางบริษัทไม่ค่อยเป็นห่วงเรื่องพนักงานที่ขับรถตู้เกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน เนื่องจากระยะทางเดินทางเพียงแค่ว่า 2 ชั่วโมงซึ่งพนักงานขับรถตู้จะมีเวลาได้พักเพียงพออยู่แล้ว เนื่องจากรถตู้ที่วิ่งไปถึงที่หมาย ก็จะกลับมาต่อคิวอีกหลายคิว จึงหวังช่วงนี้ทำให้พนักงานขับรถตู้ได้พักผ่อนอย่างเพียงพอประมาณ 2 ชั่วโมง

7.6.2.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ไม่เชื่อมั่นในข้อบังคับนี้ ที่ผู้รับบริการสังเกตเห็นคือพนักงานขับรถหนึ่งคนขับกันตลอด 24 ชั่วโมง กรณีรถเสียเท่านั้นที่ผู้ขับซึ่งจะจอดรถพักผ่อน ประเด็นที่ 2 ควรบังคับใช้กฎระเบียบเรื่องนี้อย่างเข้มงวด และประเด็นที่ 3 เคยได้ยิน แต่ไม่ได้ให้ความเห็นอะไรในประเด็นนี้ เพียงยกตัวอย่างของรถบัสดูโดยสารสาธารณะที่มีระบบนี้ แต่ไม่ทราบในเรื่องของรถตู้โดยสารสาธารณะ

7.6.3 ด้านมีการแจ้งสายด่วน หากพบรถตู้โดยสารสาธารณะไม่ปลอดภัย เอาเปรียบผู้โดยสาร แจ้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

7.6.3.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 กองตรวจการจากกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการแจ้งสายด่วน ถ้าผู้โดยสารเห็นความประพฤติไม่เหมาะสม เช่น ผู้ขับรถตู้ ผู้ให้บริการ เป็นต้น แจ้งได้ที่สายด่วน 1584 หลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว ทางกรมการขนส่งทางบกจะทำหนังสือแจ้งไปที่ผู้ประกอบการ เพื่อนำตัวผู้ขับรถหรือผู้ให้บริการคนนั้นมาสอบสวนหาข้อเท็จจริง ถ้าหากพบว่ากระทำผิดจริง ทางกรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการโทษปรับ และจะบันทึกการกระทำผิด และประเด็นที่ 2 ปัจจุบันทางกรมการขนส่งทางบกมีศูนย์ทะเบียนประวัติผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ ฟังก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2556 คาดว่าก่อนช่วงเทศกาลสงกรานต์เดือนเมษายน 2556 จะเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยศูนย์นี้มีหน้าที่หลักคือ กรองและคัดผู้ขับรถโดยสารสาธารณะที่มีประวัติไม่ดีออกจากระบบต่อไปหากบริษัทหรือผู้ประกอบการต้องการคนขับรถก็สามารถยื่นข้อมูลโดยผ่านรหัส User Name และ Password ใส่งไปในระบบ โดยค้นหาว่ารายชื่อคนขับรถคนใดมีประวัติการขับรถเป็นอย่างไรบ้างต่อไปบริษัทก็จะสามารถรับเฉพาะคนขับรถที่มีประวัติดีได้

7.6.3.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวมพบว่า ทางบริษัทมีระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลคอยรับเรื่องร้องเรียน หรือลูกค้าสามารถเข้าไปโพสต์ข้อความในเว็บไซต์ของบริษัทได้ ซึ่งไม่ได้ติดสติ๊กเกอร์การแจ้งสายด่วนแต่อย่างใด

7.6.3.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 3 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ไม่ค่อยมีการแจ้ง ส่วนมากจะเคลียร์กันในรถ ณ ตอนนั้นเลยเมื่อผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ ประเด็นที่ 2 ผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่าบริการสายด่วนแจ้งเหตุร้องเรียนก็จะช่วยให้การบริการเหมาะสมต่อผู้บริโภคมากขึ้น และประเด็นที่ 3 พบเห็นในเขตรอบนอกกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ทำกันอย่างเนืองนิตย์

7.6.4 ด้านการตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนน โดยตั้งจุดตรวจความเร็วรถตู้โดยสารสาธารณะและพฤติกรรมการขับอย่างเข้มงวด

7.6.4.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า กองตรวจการของกรมการขนส่งทางบกจะเป็นเจ้าของเรื่องดังกล่าว โดยพบว่าการขับรถเร็วเกินกำหนด

เป็นสาเหตุหลักในการประสบอุบัติเหตุ โดยเมื่อต้นปี 2555 มีรถตู้ประสบอุบัติเหตุเดือนละประมาณ 3-4 ราย ทำให้ท่านอธิบดีกรมการขนส่งทางบกประกาศว่า ช่วงเดือนเมษายน 2556 จะเอามาตรการต่างๆ ที่ร่างไว้มาควบคุมความเร็วสำหรับการขับที่รถตู้โดยสาร สืบเนื่องจากรถตู้โดยสารชนกับรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้า รุ่นซีวิค ทำให้อาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเสียชีวิต และมีผู้โดยสารเสียชีวิตกันประมาณ 9 ราย

7.6.4.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 บริษัทได้อบรมพนักงานคือพนักงานขับรถต้องทำตามกฎหมาย ถ้าพนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย ถ้าเจอจุดตรวจต่างๆ คุณเอกเชื่อว่าไม่น่ามีปัญหาอะไร และประเด็นที่ 2 ถ้ามีเจ้าหน้าที่ตรวจถี่เกินไป จะทำให้เสียเวลากับผู้โดยสาร

7.6.4.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 3 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ไม่ค่อยพบเห็นเจ้าหน้าที่ตั้งจุดตรวจสำหรับสายแปดริ้ว (ฉะเชิงเทรา) แต่ถ้าเป็นสายชลบุรี จะมีการตั้งจุดตรวจ ซึ่งจะมีตอนเช้าๆ ที่เจ้าหน้าที่ทางหลวงมาตรวจจับรถวิ่งความเร็วที่ไม่ให้รถตู้วิ่งถนนเลนขวา ประเด็นที่ 2 เรื่องการตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนนยังไม่ครอบคลุมทุกจุด เจ้าหน้าที่อาจจะเลยไม่มาตรวจ ไม่ได้พบเห็นมาปฏิบัติงานต่อเนื่องทุกวันอย่างที่ควรจะเป็น และประเด็นที่ 3 ไม่ได้สังเกตเห็น เพราะเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ ไม่ใช่หน้าที่ของผู้บริโภค

7.6.5 ด้านการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ โดยรถตู้โดยสารสาธารณะ ต้องได้รับการตรวจสอบสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง

7.6.5.1 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นโดยภาพรวม 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 รถตู้โดยสารสาธารณะมีการเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เนื่องจากผู้ประกอบการนำรถยนต์ที่มีสภาพไม่แข็งแรง หรือมีอุปกรณ์ส่วนควบไม่ถูกต้องมาใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร ดังนั้นจึงมีการออกเป็นประกาศจากกรมการขนส่งทางบก จากเดิมปีละ 1 ครั้ง เป็นปีละ 2 ครั้ง โดยเริ่มมีผลบังคับตั้งแต่ 1 มกราคม 2551 เป็นต้นไป และประเด็นที่ 2 มีการกำหนดอายุรถยนต์การใช้งาน เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนเข้ามาว่าสภาพรถยนต์ทรุดโทรมแต่ยังนำมาใช้งาน จึงนำเรื่องเสนอต่อกรมการขนส่งทางบกกลางเพื่อพิจารณาอายุการใช้งานของรถตู้ ในการประชุมครั้งที่ 8/2551 วันที่ 6 พฤษภาคม 2551 มีมติอนุญาตให้ผู้ประกอบการนำรถตู้มาใช้งานได้ไม่เกิน 10 ปี นับตั้งแต่จดทะเบียนครั้งแรก

7.6.5.2 ผู้ให้บริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวมว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบดังกล่าว เพราะเป็นรถประเภทใช้เครื่อง NGV ซึ่งจำเป็นต้องให้การดูแลอย่างใกล้ชิด

7.6.5.3 ผู้รับบริการ ให้ความเห็นโดยภาพรวม 3 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 ผู้ใช้บริการไม่ทราบแน่ชัดว่าผู้ให้บริการมีการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ปีละ 2 ครั้งหรือไม่ แต่ที่ทราบแน่นอนคือรถตู้ที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่า และจำใจที่จะต้องใช้บริการเนื่องจากรถตู้โดยสารสามารถทำเวลาและให้ความสะดวกได้ดีกว่าบริการอื่น ๆ สภาพรถภายนอกดูใหม่ แต่ข้างในดูเก่ามาก เช่น เบาะที่นั่งโดยสาร เหมือนเป็นการย้อมแมวหลอกตาผู้ให้บริการ ประเด็นที่ 2 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าต้องนำรถไปตรวจสภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพราะมีผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

และเรื่องเวลาในการเดินทาง เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้โดยสารต้องการไปถึงที่หมายโดยเร็ว หากเกิดอุบัติเหตุกลางทาง เช่น ล้อหลุด ยางแตก หรืออื่นๆ ทำให้เสียเวลาซ่อม มีผลให้ผู้โดยสารไปถึงล่าช้า และประเด็นที่ 3 ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้สนใจข้อกำหนด เพราะไม่ใช่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้เดินทาง แต่จะเป็นกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้ประกอบการ ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้ใส่ใจตรงส่วนนี้

5.6 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ 5 ประเด็น ดังนี้

5.6.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

5.6.1.1 ผลการศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.08) หากตรวจสอบรายด้านพบจุดที่น่าสนใจอยู่ 2 ประเด็นหลักคือ ประเด็นที่ 1 ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 2.94) ทั้งนี้เพราะว่า การรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับรู้สึกเฉย ๆ ในรายด้านการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ปีละ 2 ครั้งนั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.78) สาเหตุคือ ผู้บริกรู้สึกว่ารถตู้โดยสารสาธารณะที่ผู้ให้บริการนำมาใช้นั้นมีสภาพเก่าและทรุดโทรม เครื่องยนต์ของรถยนต์เก่าทำให้รถยนต์วิ่งแล้วรู้สึกไม่นุ่ม (ค่าเฉลี่ย = 2.92) และประเด็นที่ 2 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการมีระดับการรับรู้ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.36)

5.6.1.2 ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) หากตรวจสอบรายด้านพบจุดที่น่าสนใจอยู่ 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับคาดหวังมาก (3.70) ทั้งนี้เพราะว่าผู้บริกราคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายด้านอื่น ๆ ในเรื่องพนักงานบริการเต็มใจที่จะให้ความใส่ใจลูกค้ารายบุคคลหรือให้บริการที่พิเศษต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.56) และประเด็นที่ 2 ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.93) โดยเฉพาะเรื่อง การตรวจสอบสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.07) การตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนน (ค่าเฉลี่ย = 4.06) และความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่โดยขับติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

5.6.2 อภิปรายผลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย พบว่า มีช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เรื่องการตรวจสอบสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง เกิดช่องว่างมากที่สุด เหตุผลรองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยสำหรับผู้ขับที่กำหนดไว้ห้ามขับติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง และเรื่องการตั้งจุดตรวจความเร็วรถตู้โดยสารสาธารณะและพฤติกรรมกรับซื้ออย่างเข้มงวด ทั้ง 3 เหตุผลนี้สอดคล้องกับปัญหาสภาพความเป็นจริงในอดีตและปัจจุบันเรื่องการเกิดอุบัติเหตุของรถตู้โดยสารสาธารณะบ่อยครั้ง ทำให้มีผู้โดยสารเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความเป็นห่วงในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างยิ่ง (เกิดช่องว่างมาก)

ส่วนด้านการตอบสนอง เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ เนื่องมาจากผู้โดยสารพอใจในเรื่องพนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับที่มาของความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะที่เมื่อก่อนถูกเรียกว่ารถตู้เถื่อน ซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าหลาย ๆ คนที่อาศัยใกล้กันแชร์ค่าเดินทางกันโดยจ้างรถตู้ที่รับส่งนักเรียน เพื่อตอบสนองด้านความรวดเร็วในการเดินทาง ไม่จำเป็นต้องรอรถเมล์โดยสารที่ต้องใช้เวลาการเดินทางมากกว่า และความถี่ในการจอดป้ายมากกว่า ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง ดังนั้นจากรถตู้เถื่อนวิวัฒนาการเรื่อย ๆ กลายมาเป็นรถตู้โดยสารที่ถูกกฎหมาย (ทะเบียนป้ายเหลือง)

5.6.3 อภิปรายผลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

โดยภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะที่มีอาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย ผู้รับบริการที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ที่แตกต่างก็น้อยกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากลูกค้ายังมีความกังวลด้านความปลอดภัยในการให้บริการของรถตู้โดยสารสาธารณะอยู่ ถึงแม้จะมีอาชีพและระดับรายได้ที่แตกต่างก็ตาม

ในเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังแตกต่างกันน้อยที่สุด ซึ่งมีนัยสำคัญว่าผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

ไม่ได้เลือกปฏิบัติต่อลูกค้าที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน เพราะการบริการทั่วไปพบว่า บริษัทส่วนใหญ่จะแบ่งมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกันตามระดับกำลังซื้อของผู้ใช้บริการ

5.6.4 อภิปรายผลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยการรับรู้และปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณา มีเพียง 2 ปัจจัยเท่านั้นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยการรับรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย และปัจจัยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุว่าทำไมการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบคำตอบ คือผู้ใช้บริการอ้างว่าด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย เป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกหรือผู้มีอำนาจออกกฎหมายบังคับใช้สำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้ใช้บริการจะรู้สึกรับรู้ได้ถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ด้วยเหตุผลนี้ส่งผลให้ผู้ใช้บริการให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านนี้แบบคลาดเคลื่อนและไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนอีกประเด็นหนึ่งคือ ปัจจัยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่นไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อวิเคราะห์ตามรายด้าน ด้านความเชื่อมั่นพบว่า เรื่องที่สอบถามจากผู้ใช้บริการจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานบริการที่มีต่อลูกค้า ความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ พฤติกรรมการขับรถที่ปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสารที่ต่อเนื่องและน่าเชื่อถือ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการแบบเชิงลึกในส่วนของกรวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อเรื่องความเชื่อมั่นในด้านลบทุกคน ดังนั้นสาเหตุที่ปัจจัยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อมั่นไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไม่ต้องการคาดหวังมากหรือไม่ต้องการคาดหวังเพราะผู้ใช้บริการเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ปรับปรุงได้ยาก และเพื่อหนีกับพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ และมารยาทที่ปฏิบัติต่อลูกค้าแบบไม่สุภาพ ด้วยความรู้สึกที่ซ่อนเร้นเหล่านี้จึงทำให้เกิดความคาดเคลื่อนได้กับผลการวิเคราะห์ที่ออกมา

5.6.5 อภิปรายผลเกี่ยวกับสมการพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยพิจารณาในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

5.6.5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยพิจารณาในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้คะแนนดิบ สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y'(\text{ความพึงพอใจโดยรวม}) = 0.121 + 0.067(\text{การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ}) + 0.057(\text{การรับรู้ด้านการตอบสนอง}) + 0.037(\text{ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น}) + 0.022(\text{ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย}) + 0.045(\text{การรับรู้ด้านความเชื่อใจ}) + 0.044(\text{ความคาดหวังด้านการตอบสนอง})$$

5.6.5.2 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย โดยใช้คะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z'(\text{ความพึงพอใจโดยรวม}) = 1.176(\text{การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ}) + (-0.515)(\text{การรับรู้ด้านการตอบสนอง}) + 0.189(\text{ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น}) + 0.118(\text{ความคาดหวังด้านกฎระเบียบและมาตรฐานการควบคุมความปลอดภัย}) + (-0.252)(\text{การรับรู้ด้านความเชื่อใจ}) + 0.229(\text{ความคาดหวังด้านการตอบสนอง})$$

5.6.6 อภิปรายผลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม 400 ชุด เพื่อหาช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย โดยหารายด้านที่เกิดช่องว่างมากที่สุดแต่ละรายด้าน เพราะตามทฤษฎีเชื่อว่าการที่เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมากที่สุดคือผู้บริโภคคาดหวังหรือต้องการอยากให้อินค้าหรือบริการนั้นตอบสนองความต้องการของตนหรือขจัดปัญหา แต่เมื่อใช้อินค้าหรือบริการนั้นแล้วกลับรู้ว่าสินค้าและบริการเหล่านั้นไม่ได้ตอบสนองความต้องการหรือขจัดปัญหาของตนได้ จึงเกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมากนั่นเอง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำรายด้านเหล่านั้นไปทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก 5 ตัวอย่าง ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คือ เจ้าหน้าที่จากกรมการขนส่งทางบก ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงและหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

5.6.6.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ

ผู้วิจัยค้นพบว่า รายด้านความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ รายด้านเครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งได้นุ่มขึ้น และรายด้านระบบการบันเทิงภายในรถยนต์ เช่น เครื่องเสียง ลำโพง ทีวี เป็นต้น เริ่มต้นที่ประเด็นที่ 1 รายด้านความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นว่าพนักงานขับรถจะจอดรับส่งลูกค้าตามอำเภอใจ ไม่เป็นจุด ซึ่งบางจุดค่อนข้างอันตรายมากคือพนักงานขับรถจะจอดรับส่งลูกค้ากลางถนนหรือถนนเลนที่สองจากขอบถนน ที่มาของปัญหานี้คือพนักงานขับรถผู้แย่งลูกค้าจาก

ลูกค้าของรถเมล์โดยสารประจำทางหรือรถโดยสารประเภทอื่น ๆ เมื่อผู้บริโภครู้สึกว่ามีรถตู้โดยสารเข้ามาจอดรับอยู่ในถนนเลนที่สองก็ทำให้รู้สึกว่าการเดินทางโดยสารสาธารณะน่าจะถึงที่หมายเร็วกว่า ทำให้เกิดความไม่พอใจและการตอบสนองความต้องการระหว่างผู้โดยสารและผู้ให้บริการอย่างลงตัว ซึ่งทำให้โดยภาพรวมขาดระเบียบวินัยในการจอดรับส่งผู้โดยสารในสายตาของคนในสังคม และเกิดปัญหาการกีดขวางจราจร บางจุดถึงขั้นทำให้รถติดหนาแน่นจากพฤติกรรมดังกล่าว แนวทางแก้ไขปัญหานี้ที่ผู้บริโภครู้สึกได้เสนอไว้คือ ทำให้จุดรับส่งผู้โดยสารเหมือนป้ายรถเมล์ที่อยู่ในเมือง หากทำได้ยากวิธีที่ง่ายที่สุดคือแก้ไขที่ระเบียบวินัยของคนขับรถ ด้านความเห็นจากเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งนั้น ไม่ได้ให้ความเห็นอะไรที่ชัดเจนเกี่ยวกับประเด็นนี้ เพียงให้ความเห็นว่าปัญหานี้ว่ามาจากการให้บริการจากรถตู้ป้ายดำที่ไม่ถูกกฎหมาย ซึ่งเข้าไปจัดระเบียบพฤติกรรมกรมการให้บริการได้ยาก เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำลังผลักดันให้รถตู้โดยสารสาธารณะทุกคันเข้าสู่ระบบจากป้ายดำเป็นป้ายเหลืองให้ถูกกฎหมายให้หมด เพื่ออำนวยความสะดวกและการตรวจสอบ ทางด้านผู้ให้บริการได้ให้ความเห็นสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกที่ว่า ปัญหาการจอดรับส่งผู้โดยสารอย่างไม่มีระเบียบวินัยนั้นเกิดจากผู้ให้บริการรถตู้ป้ายดำหรือไม่ถูกกฎหมาย ส่วนบริษัทของตนนั้นจะเลือกจุดรับส่งผู้โดยสารที่มีลักษณะเป็นวงรีเข้าไป ทำให้ไม่กีดขวางการจราจร และมีที่นั่งสำหรับผู้โดยสาร ในขณะที่ผู้โดยสารนั่งรอรถ ผู้โดยสารขาประจำของบริษัทจะเต็มใจรอ เพราะบริษัทมีรถตู้โดยสารที่วิ่งออกจากท่าทุก ๆ 15 นาที เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารมากที่สุด และไม่ทำให้ผู้โดยสารต้องรอนานจนต้องเปลี่ยนไปใช้บริการรถตู้เถื่อนที่คอยมาวิ่งตัดมารับลูกค้าในถนนเลนที่สอง ซึ่งเป็นปัญหาของความไม่ปลอดภัยและเกิดปัญหาการกีดขวางการจราจร

และประเด็นที่ 2 ารายด้านของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งนุ่มขึ้นนั้น ผู้ให้บริการมีความเห็นที่เหมือนกันว่าผู้ให้บริการจะสั่งทำรถตู้ที่มีลักษณะต้นท่อนต่ำจึงทำให้คุณภาพต่ำด้วย จากความรู้สึกที่แน่ชัดคือผู้โดยสารที่นั่งแถวหลังจะรู้สึกตัวลอยเมื่อรถวิ่งตกหลุม ซึ่งมีโอกาสได้รับอันตรายภายในรถได้จากศีรษะกระแทกกับหลังคารถ อีกสาเหตุหนึ่งคือผู้รับบริการรู้สึกได้จากลักษณะการสั่งทำและซีอรัดของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต่ำ เนื่องจากผู้ให้บริการถูกควบคุมการกำหนดราคาที่ไม่ให้สูงไป ดังนั้นข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของผู้บริโภคที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเพิ่มคุณภาพด้านเครื่องยนต์ แม้กระทั่งเรื่องเครื่องเสียง เบาะโดยสาร ผ้าม่าน ประตูเปิดปิดแบบอัตโนมัติ ซึ่งปัจจัยกายภาพของรถเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นได้ยาก เพราะผู้ให้บริการอาจขาดทุนได้หากต้องสั่งซื้อรถตู้ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี แต่รายได้ที่รับเข้ามาไม่เพียงพอกับสิ่งที่ลงทุนไปนั่นเอง ดังนั้นแนวทางแก้ไขปัญหานี้จึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ติงว่าผู้ให้บริการถูกควบคุมราคาจากรวมการขนส่งทางบก ส่วนทางด้านผู้ให้บริการมีความเห็นที่แตกต่างออกไปว่าบริษัทไม่เห็นด้วยกับการที่ต้องนำรถตู้มาวิ่งให้บริการเนื่องจากสภาพตัวรถยนต์มีขีดจำกัด เช่น การทรงตัวของรถยนต์ที่ไม่ได้ถูกออกแบบมาให้รับน้ำหนักและทรงตัวได้ตามมาตรฐาน ถ้าวิ่งเร็วมาก ๆ และเนื่องจากกรมการขนส่งทางบกกำหนดให้รถตู้โดยสารต้องใช้แก๊สเอ็นจีวี และจำเป็นต้องติดตั้งถังแก๊สไว้ที่ด้านท้ายรถยนต์ ดังนั้นน้ำหนักจะไปถ่วงที่ด้านท้ายรถยนต์แต่รถยนต์ถูก

ควบคุมและขับเคลื่อนพวงมาลัยล้อหน้า ฉะนั้นจะทำให้หน้ารถยนต์ล้อยเพราะมีถึงแก๊สถ่วงไว้ท้ายรถยนต์ จึงทำให้การทรงตัวไม่ดีและอาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่เครื่องยนต์วิ่งไม่นุ่มเพราะรถยนต์เกิดการสั่นในขณะวิ่งด้วยความเร็ว

ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาคืออื่น ๆ ด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ ที่ผู้ใช้บริการให้ความเห็นไว้ คือ ผู้ให้บริการควรมีการกำหนดค่าบริการที่แน่นอนในการออกตัวค่าบริการตามระยะทางอย่างชัดเจน ซึ่งสภาพความเป็นจริงคือการเรียกเก็บค่าบริการไม่เท่ากัน ทำให้ไม่ยุติธรรมต่อลูกค้า

5.6.6.2 ด้านการตอบสนอง

ผู้วิจัยค้นพบว่า รายด้านพนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทีถึงแม้ว่าพนักงานกำลังทำงานอยู่ก็ทำตาม เช่น พนักงานขับรถเต็มใจส่งผู้โดยสารลงในจุดหมายที่การจราจรหนาแน่น เป็นต้น เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มาของปัญหานี้คือ ผู้ใช้บริการให้ความเห็นแตกต่างกันไป คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า จะมีหลายจุดที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น หน้าบริษัทโตโยต้าที่อำเภอแปดริ้ว สายฉะเชิงเทรา ถึงแม้ว่าจะติดหนาแน่นก็ตามคนขับก็จะส่งผู้โดยสารลงตามจุดบริการอย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าบางครั้งจะจอดส่งผิดที่ แต่คนขับรถจะถอยกลับมาจอดให้ลงตรงจุดตามนัดหมาย คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า พนักงานขับรถเลยจุดที่ผู้โดยสารต้องการลง ทำให้ต้องเดินย้อนกลับเอง และคนที่ 3 ให้ความเห็นว่า พนักงานจะเลี้ยงรับส่งผู้โดยสารเฉพาะเส้นทางที่มีการจราจรหนาแน่น โดยเฉพาะในเขตเมืองและปริมณฑล แต่ไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้ในต่างจังหวัด ทำให้ลูกค้าถูกปล่อยกลางเกาะ โดยเฉพาะถนนบางนาตราด หรือรับลูกค้าไปแล้วขอขึ้นทางด่วนเพื่อผ่านจุดที่มีการจราจรติดขัดทำให้ลูกค้าไม่ได้ถูกส่งให้ลงตามจุดที่ตกลงกันไว้ สาเหตุหลักคือพนักงานขับรถต้องวิ่งรอบให้ได้มากที่สุดและต้องแข่งกับเวลา ยิ่งวิ่งรอบได้มากยิ่งได้กำไรมาก ซึ่งเป็นผลประโยชน์ของพนักงานขับรถเอง ดังนั้นจึงทำให้พนักงานขับรถมักหลีกเลี่ยงเส้นทางที่มีการจราจรหนาแน่นนั่นเอง ถ้าเป็นรถตู้ของบริษัทที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะทะเบียนป้ายเหลือง ปัญหาการวิ่งรอบนี้จะน้อยลง เมื่อพนักงานขับรถพยายามมีพฤติกรรมการขับที่เร่งรีบ ลูกค้าสามารถร้องเรียนถึงบริษัทได้ และปัญหาจะถูกแก้ไขได้อย่างทันท่วงที หรือหากมีลูกค้าร้องเรียนมาก ๆ อาจทำให้ผู้ประกอบการไม่ถูกต้องสัญญาที่ได้จากสัมปทานจากกรมการขนส่งทางบกได้ แต่ถ้าเป็นรถตู้ส่วนตัวของคนขับที่นำมาเข้าวิน คนขับกลุ่มนี้จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นส่วนใหญ่ โดยจะต้องวิ่งรอบให้ได้มาก ๆ เพื่อกำไรที่มากขึ้น แนวทางการแก้ไขปัญหานี้สำหรับความเห็นของผู้ใช้บริการคือ ต้องการให้ผู้ประกอบการหรือกรมการขนส่งทางบกมีการอบรมพนักงานขับรถเรื่องมารยาทการให้บริการ รวมถึงมีการติดตามผลการพัฒนาที่ได้จากการแสดงความเห็นของผู้โดยสารจากการตอบแบบสอบถามเป็นระยะ ๆ และอีกแนวทางหนึ่งคือ ให้ดูระบบที่ต่างประเทศที่มีการตั้งมาตรฐานเดียวกัน แต่ในลักษณะของเมืองไทยจะใช้ระบบการให้สัมปทาน ทำให้เกิดการควบคุมยาก ระดับการให้บริการจึงมีความแตกต่างกันอย่างมาก

ดังนั้นขึ้นอยู่กับกรรมการขนส่งทางบกว่าจะตั้งใจแก้ปัญหาโดยยกระบบให้มีระดับมาตรฐานเดียวกันอย่างจริงจังหรือไม่ ส่วนความเห็นทางด้านผู้ประกอบการ ให้ความเห็นสั้น ๆ ไว้ว่า ตนเชื่อมั่นในการให้บริการผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าประจำจะทราบดี และความเห็นสุดท้ายจากเจ้าหน้าที่กรรมการขนส่งทางบก ให้ความเห็นในเชิงกล่าวโทษต่อผู้ใช้บริการว่า ลูกค้าไม่ค่อยสนใจว่ารถตู้โดยสารคันใดเป็นป้ายทะเบียนรถสีเหลือง (ถูกกฎหมาย) หรือป้ายทะเบียนรถสีดำ (ไม่ถูกกฎหมาย) และอีกสาเหตุหนึ่งที่ฟังดูเป็นเหตุเป็นผลอย่างยิ่งคือ หากกรรมการขนส่งทางบกผลักดันให้รถตู้กลายเป็นรถตู้โดยสารสาธารณะอย่างถูกกฎหมายทั้งหมด จะส่งผลต่อผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะที่จะต้องเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดในการเสียผลประโยชน์ และหากกลุ่มนี้เสียผลประโยชน์มากขึ้นอาจเกิดการฟ้องร้องได้ในอนาคต และสาเหตุสุดท้ายเจ้าหน้าที่กรรมการขนส่งอ้างว่า มีเจ้าหน้าที่ตรวจจับรถป้ายดำตามท้องถนนบ้าง แต่ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารไม่ชอบให้เจ้าหน้าที่มาเก็ตขวางการเดินทางรถ โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน แนวทางการพัฒนาประเด็นนี้คือ ทางกรรมการขนส่งทางบกพยายามรณรงค์ให้ผู้โดยสารหันมาใช้รถป้ายเหลืองมากขึ้น ส่วนรถตู้ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายจะดำเนินการปราบปราม และดำเนินคดี เพราะรถตู้ป้ายดำมีผู้มีอิทธิพลคุ้มครองในแต่ละพื้นที่อยู่ ซึ่งยากต่อการตรวจสอบและดำเนินคดีตามกฎหมาย

5.6.6.3 ด้านความเข้าใจ

ผู้วิจัยค้นพบว่า รายด้านผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแจ้งหรือประกาศข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย เช่น เส้นทางการเดินทาง เวลาการเดินทาง เป็นต้น เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มาของปัญหานี้คือ ผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่า ปัญหาเกิดจากกรณีรถมีจำนวนน้อยคัน รถเสียกลางทาง ถนนบางจุดกำลังถูกซ่อมแซมอยู่ทำให้บางจุดเกิดจราจรหนาแน่น จึงทำให้เวลารับส่งอาจถูกเลื่อนหรือคาดเคลื่อนเป็นบางครั้ง ส่วนเรื่องป้ายประกาศเส้นทางเดินทางนั้น ผู้ใช้บริการให้ความเห็นในเชิงไม่พึงพอใจตรงจุดที่ว่า การวิ่งรับส่งผู้โดยสารไม่เป็นไปตามที่เขียนประกาศไว้ด้านหน้าและด้านข้างรถ ซึ่งเกิดอยู่บ่อยครั้ง สาเหตุมาจากการที่ผู้ให้บริการเขียนป้ายต้นทางและปลายทางเท่านั้น ไม่ค่อยระบุจุดหมายระหว่างทาง ทำให้พนักงานขับรถเกิดการคอร์รัปชันโดยวิ่งควบสองเส้นทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางระหว่างการเดินทางได้ แต่ก็วิ่งไปส่งปลายทางที่ได้ระบุไว้ และอีกสาเหตุหนึ่งของเรื่องเวลาการเดินทาง บางครั้งพนักงานขับรถมักรอให้มีผู้โดยสารจำนวนมากพอถึงจุดคุ้มทุนก่อนแล้วค่อยขับรถออกจากท่ารถ ซึ่งไม่ตรงตามเวลาที่ประกาศไว้ ระยะเวลา ๗ ผู้ให้บริการมีเทคนิคใหม่ ๆ คือ จะประกาศบอกลูกค้าว่า รถวิ่งออกทุก ๆ 15 นาที หรือ ครึ่งชั่วโมง เพื่อเกิดความยืดหยุ่นด้านเวลาต่อผลประโยชน์ของผู้ประกอบการเอง แต่อาจไม่เป็นผลดีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่บ่อยครั้งลูกค้าต้องรอนานมากกว่าที่ผู้ประกอบการได้ประกาศเวลาไว้ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรงจุดนี้ ผู้ให้บริการเห็นว่า ผู้ให้บริการต้องส่งเสริมการรักษาเวลา ให้รถตู้ออกตรงเวลา ไม่ควรจอดรอให้มีผู้โดยสารจำนวนมากก่อนค่อยออกรถ และแนวทางการแก้ปัญหาอีกหนึ่งจุดคือ ผู้ประกอบการต้องเขียนเส้นทางรถที่ชัดเจนแปะไว้ด้านหน้าหรือข้าง ๆ รถตู้ แต่ถ้า

จะให้ดีควรใช้ระบบหมายเลขเหมือนรถเมล์ ทางด้านความเห็นของผู้ให้บริการ ให้ความเห็นไว้ว่า บริษัทของตนมีจำนวนรถตู้โดยสารสาธารณะทั้งสิ้น 45 คัน ณ ปัจจุบัน ทำให้บริษัทสามารถให้ความเชื่อใจแก่ลูกค้าได้ว่า รถตู้โดยสารของบริษัทจะวิ่งออกจากท่าทุก ๆ 15 นาที โดยไม่ขาดระยะอย่างแน่นอนจนถึงแม้ว่าบางเที่ยวจะมีผู้โดยสารน้อย ไม่คุ้มทุนต่อเที่ยว แต่บริษัทยินดีมอบบริการให้ ส่วนรายได้นั้นก็จะเป็นในลักษณะที่ถัวเฉลี่ยกันไป เพราะรถตู้ทุกคันเป็นของบริษัทอยู่แล้ว ไม่ใช่เป็นรถตู้ของผู้ประกอบการส่วนตัว ซึ่งพนักงานทุกคนจะได้รับเงินเดือน ไม่ใช่รับเป็นค่าตอบแทนต่อเที่ยว ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นไปอย่างราบรื่นโดยไม่มีการทำรอบหรือพยายามทำกำไรจากจำนวนผู้โดยสารที่มากที่สุดต่อเที่ยวอย่างที่ผู้บริโภครังเกียจ และส่วนความเห็นจากเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกนั้น ไม่ได้ให้ความเห็นอะไรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ อาจเป็นเพราะเรื่องของผู้ให้บริการที่จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภคเชื่อใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเวลา และการแจ้งหรือการเปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง

5.6.6.4 ด้านความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยค้นพบว่า รายด้านพนักงานบริการมีคุณภาพตอบสนองต่อลูกค้า เกิดช่องว่างระหว่าง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการให้ความเห็นตรงกันว่า พนักงานขับรถตู้โดยสารพูดจาไม่สุภาพ สมควรปรับปรุงอย่างยิ่ง ปัญหาเกิดจากรถตู้อิสระส่วนใหญ่หรือเจ้าของคนเดียวที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบบริษัทซึ่งไม่มีระบบให้ลูกค้าร้องเรียนได้ และอีกสาเหตุหนึ่งเกิดจากพนักงานขับรถส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มักเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะกับนักศึกษาหญิงจะทำให้การบริการดี ส่วนวัยผู้ใหญ่ วัยชรา และเพศเดียวกัน จะไม่ได้รับบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกถูกเหยียดหยามทางด้านเพศและอายุ ส่วนถ้าเป็นพนักงานขับรถที่สังกัดในรูปแบบบริษัทจะมีมารยาทดีกว่า แนวทางการพัฒนาจากความเห็นของผู้ใช้บริการคือ ผู้ประกอบการควรให้พนักงานเข้ารับการอบรมด้านมารยาทในการให้บริการ และมีการประเมินผลโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้โดยสารทำการประเมินเพื่อติดตามผลการอบรม และอีกแนวทางการพัฒนาปัญหาคือ ลูกค้าต้องสามารถร้องเรียนได้ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป และต้องเปลี่ยนจากรูปแบบส่วนตัวเป็นบริษัท และมีการทำประกันอุบัติเหตุ ทางด้านความเห็นของผู้ให้บริการกล่าวว่า บริษัทได้ผ่าน ISO โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานจะมีการสอบข้อเขียนและสอบข้อจริง หลังจากรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถแล้วจะมีการฝึกอบรม 2 วัน ทุก ๆ 6 เดือน จะมีการเรียกพนักงานเข้ามาฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านการให้บริการ ส่วนเรื่องการร้องเรียนของลูกค้า ถ้ามีลูกค้าร้องเรียนเข้ามาทางบริษัทโดยผ่านอีเมลล์ การโทรศัพท์ บริษัทจะมีการเรียกพนักงานขับรถยนต์มาสอบสวน ส่วนความเห็นของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกกล่าวถึง 2 ประเด็น คือ สำหรับรถตู้ที่ถูกกฎหมายที่มีป้ายทะเบียนรถสีเหลือง พนักงานขับรถจะถูกอบรมในการให้บริการแก่ลูกค้า และกรมการขนส่งทางบกจะเป็นผู้ควบคุมดูแลอยู่ ซึ่งฟังดูสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของผู้ให้บริการที่เป็นรูปแบบบริษัท และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการการแก้ไขปัญหาในแนวทางนี้ และอีกประเด็นหนึ่งคือ รถตู้ป้ายเหลืองที่ถูกควบคุมโดยกรมการขนส่งทาง

บกจะมีประกันให้สำหรับผู้โดยสารทุกคนที่ใช้บริการ และจะได้รับความคุ้มครองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ แต่ถ้าเป็นรถตู้ป้ายดำจะไม่มีประกันคุ้มครองผู้โดยสารเมื่อรถตู้ประสบอุบัติเหตุ

5.6.6.5 ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

ผู้วิจัยค้นพบว่า รายด้านพนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการแสดงความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นอย่างดี เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการให้ความเห็นที่เหมือนกันคือ พนักงานขับรถบางคนให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น โดยเฉพาะตรงจุดรับส่งที่มีโต๊ะตั้ง แต่พนักงานขับรถบางคนไม่ให้ความช่วยเหลือเลย โดยเฉพาะหากเห็นลูกค้ามีของมาก ก็จะไม่รับขึ้นรถ ทางด้านความเห็นของผู้ให้บริการได้เปิดเผยว่า ทางบริษัทจะมีหัวหน้างานคอยสุ่มตรวจในจุดต่าง ๆ ที่มีการจำหน่ายตั๋ว อย่างเช่น จุดรับส่งผู้โดยสาร ณ อนุสาวรีย์ชัย จะมีหัวหน้างานประจำ 2 ท่าน คอยดูแลและมีหัวหน้างานที่จุดพัตยา คอยขี่มอเตอร์ไซค์ แอบวนดูพนักงานในการให้บริการ แต่ ณ ตอนนี้องค์กรพัฒนาด้านเทคโนโลยีก้าวไปไกลมาก ไม่เหมือนสมัยก่อนที่รถยนต์จะต้องวิ่งไปถึงปลายทางแล้วค่อยทำเรื่องร้องเรียนกัน แต่ในปัจจุบันผู้โดยสารจะถ่ายรูปหรืออัดวิดีโอจากมือถือแล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปบริษัทแบบทันที และทางบริษัทก็สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ส่วนเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกได้ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่พยายามเปลี่ยนรถตู้ป้ายดำหรือรถตู้เถื่อนให้เข้าสู่ระบบแบบถูกกฎหมาย โดยมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจจับตามท้องถนน แต่ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารไม่ค่อยพึงพอใจมากนักที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพราะเข้ามากีดขวางเส้นทางการจราจรโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนของผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารไปถึงที่หมายช้า

5.6.6.6 ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย

ผู้วิจัยค้นพบว่า รายด้านการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ โดยรถตู้โดยสารสาธารณะต้องได้รับการตรวจสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการให้ความเห็นในเรื่องสาเหตุของปัญหาที่คล้ายกันว่า เวลาใช้บริการรู้สึกว่าการตรวจสภาพรถดี แต่ก็ไม่ทราบแน่ชัดว่าผู้ให้บริการมีการตรวจสภาพรถดีสม่ำเสมอหรือไม่ ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการที่ให้ความเห็นเหมือนกันคือ การตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์อย่างสม่ำเสมอสำหรับผู้ให้บริการจะทำให้เกิดความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และอีกแนวทางแก้ไขสำหรับการที่จะทำให้ผู้โดยสารมั่นใจในคุณภาพตรงจุดนี้ คือ กรมการขนส่งทางบกและผู้ให้บริการควรร่วมมือกันในการผลิตป้ายหรือสัญลักษณ์เกี่ยวกับตรารับรองทางด้านสมรรถนะของรถยนต์ที่ได้รับการตรวจสภาพรถยนต์ที่บ่งบอกว่ารถยนต์ที่นำมาให้บริการ ได้ผ่านการตรวจจากกรมการขนส่งทางบกปีละ 2 ครั้ง เพื่อสร้างการรับรู้ให้ผู้บริโภคได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทางด้านความเห็นของผู้ให้บริการคือ บริษัทได้ปฏิบัติตามกฎดังกล่าว เพราะเป็นรถประเภทใช้เครื่อง NGV ซึ่งจำเป็นต้องให้การดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนทางด้านกรมการขนส่งทางบก เจ้าหน้าที่ได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาโดย ทางกรมการขนส่งทางบกได้จ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ศึกษา

การใช้งานรถตู้ว่าควรถูกใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่ปี แต่มีผู้ประกอบการบางรายมีข้อขัดแย้งว่าสภาพรถตู้ของตนยังมีสภาพแข็งแรง ดังนั้นทางกรมการขนส่งทางบกจึงมีการตั้งองค์กรกลางขึ้นมาโดยผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ผ่านกลุ่มวิศววะ ช่าง และหน่วยงานควบคุมความปลอดภัย ถ้าองค์กรกลางนี้รับรองว่ารถตู้คันนั้นยังใช้งานได้ ก็จะถูกยี่ดระยะเวลาการใช้งานไปอีก 2 ปี แต่องค์กรนี้ยังไม่เกิดขึ้น

5.7 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแก้ไขปัญหาเฉพาะส่วนของผู้ใช้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากการการขนส่งทางบกเท่านั้น แต่เป็นการศึกษาเพื่อหาทางออกร่วมกันในการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ดังนั้นจึงได้มีข้อเสนอแนะไปยังผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนี้ คือ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และกรมการขนส่งทางบก

5.7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (จากมุมมองของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก และผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะในทศัณษัณษา)

1. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารควรเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะที่เป็นในรูปแบบบริษัท และเป็นรถตู้ทะเบียนป้ายเหลือง เนื่องจากเป็นการสนับสนุนทางอ้อมให้ปัญหารถตู้ที่ผิดกฎหมายหมดไปจากระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกควบคุมคุณภาพการให้บริการง่ายขึ้น
2. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารควรสละเวลาแจ้งหรือร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการให้บริการของรถตู้โดยสารที่ไม่ดีหรือผิดกฎระเบียบซึ่งส่งผลถึงอันตรายในการเกิดอุบัติเหตุหรือการคอร์รัปชัน ไปยังกรมการขนส่งทางบก เบอร์ 1584 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทางกรมการขนส่งทางบกเข้ามาตรวจสอบ
3. เมื่อผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเห็นเจ้าหน้าที่กำลังตรวจจับผิดรถตู้เถื่อน ควรให้ความร่วมมือโดยไม่แสดงอาการไม่พอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารควรยินดียอมจ่ายค่าบริการที่แพงขึ้นสำหรับบริษัทรถตู้โดยสารสาธารณะที่พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่า ไม่ควรเลือกใช้บริการแต่เฉพาะรถตู้โดยสารที่ราคาถูกเท่านั้นโดยเป็นไปตามกลไกตลาด เนื่องจากบริษัทที่ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะไม่ได้งบประมาณสนับสนุนจากทางภาครัฐเหมือนกับรถเมล์ประจำทาง

5.7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (จากมุมมองของผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก)

1. ลักษณะการดำเนินธุรกิจการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะควรเป็นรูปแบบบริษัท ไม่ควรเป็นผู้ประกอบการรายเดี่ยว เพราะทำให้ผู้บริโภคไม่มั่นใจในด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น รูปแบบการประกอบการแบบบริษัทสามารถจ้างพนักงานบริการได้ครอบคลุมมากกว่าในการ

ให้บริการ คือมีพนักงานคอยรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ถ้าเป็นผู้ประกอบการรายเดียวจะไม่มีลูกค้า และไม่มีระบบการร้องเรียน ทำให้ผู้โดยสารไม่เชื่อมั่นในระบบการให้บริการ

2. ผู้ให้บริการควรมีการฝึกอบรมพนักงานบริการ โดยเฉพาะพนักงานขับรถในด้านวินัยในการขับรถ เช่น การรับส่งผู้โดยสารแต่ละจุดอย่างปลอดภัยโดยต้องรับส่งผู้โดยสารให้ชิดกับขอบถนนและตรงจุดตามที่ตกลงกันไว้ ในกรณีที่บางจุดมีการจราจรหนาแน่นพนักงานขับรถต้องส่งผู้โดยสารลงตามจุดนั้น พนักงานต้องมีความสุภาพนอบน้อมต่อลูกค้าโดยเฉพาะทางด้านวาจาและกิริยา พนักงานขับรถควรปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น

3. ผู้ให้บริการควรมีการกำหนดจุดรับส่งผู้โดยสารในลักษณะวิ่งเข้าไปเพื่อเป็นการไม่กีดขวางการจราจร จุดรับส่งผู้โดยสารแต่ละจุดควรมีพนักงานประจำจุดเพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกไม่เป็นอันตราย โดยเฉพาะจุดที่เปลี่ยว

4. ผู้ให้บริการควรหมั่นทำความสะอาดภายนอกและภายในรถยนต์อยู่เสมอ เช่น เบาะที่นั่งโดยสาร ม่านกันแดด เป็นต้น

5. ผู้ให้บริการควรลดจำนวนที่นั่งเบาะโดยสาร โดยเฉพาะการวิ่งเส้นทางระยะไกล เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกผ่อนคลายไปกับที่นั่งบนเบาะที่สามารถเอนนอนได้มากขึ้น และผู้ให้บริการอาจทำการขึ้นราคาค่าบริการสำหรับการบริการพิเศษได้ โดยเป็นไปตามกลไกตลาด

6. ผู้ประกอบการควรเขียนเส้นทางการเดินทางที่ชัดเจน และแปะไว้ด้านหน้าหรือข้าง ๆ รถตู้โดยสาร

7. ผู้ให้บริการควรวางระบบจีพีเอส (GPS) ติดตั้งในสำนักงานบริษัท รถตู้โดยสารทุกคัน และมีระบบเชื่อมต่อกับกรมการขนส่งทางบก ประโยชน์ของระบบนี้คือ ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกสามารถตรวจสอบข้อมูลความเร็วการขับรถซึ่งกำหนดไว้ไม่เกิน 100 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ความต่อเนื่องในการขับรถแต่ละคนซึ่งกำหนดไว้ไม่ควรเกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกจะได้ประหยัดเวลาในการตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนนได้และเพื่อไม่เป็นการกีดขวางการจราจรด้วย

5.7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก (จากมุมมองของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก)

1. กรมการขนส่งทางบกควรลงทุนด้านเทคโนโลยีวางระบบจีพีเอส (GPS) ให้ครอบคลุมทุกเส้นทางการเดินทางของรถตู้โดยสารสาธารณะ ติดตั้งระบบสำหรับรถตู้โดยสารทุกคันที่อยู่ในระบบ เพื่อตรวจสอบและควบคุมความปลอดภัยจากอัตราการเกิดอุบัติเหตุรถตู้โดยสารบนท้องถนนมากขึ้น ในด้านการตรวจสอบอัตราการวิ่งความเร็ว การขับรถติดต่อกันของพนักงานขับรถ และกรมการขนส่งทางบกควรยกเลิกระบบ RFID เพราะเนื่องจากทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีการคอร์รัปชันกันมาก โดยพนักงานขับรถมักจะชลดความเร็วเฉพาะจุดที่มีการติดตั้งระบบ RFID เท่านั้น

2. กรมการขนส่งทางบกควรผลิตตราสัญลักษณ์เพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของรถตู้โดยสารในด้านต่าง ๆ เช่น พนักงานขับรถบริษัทนี้ผ่านมาตรฐานวินัยการขับรถ รถตู้โดยสารคันนี้ผ่านการตรวจสภาพรถยนต์จากกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น และบังคับให้ผู้ประกอบการติดป้ายสัญลักษณ์ไว้ด้านหน้า ด้านข้าง และข้างในรถยนต์ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคสังเกตเห็นได้ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารคันนั้น

3. กรมการขนส่งทางบกควรปราบปรามรถตู้เถื่อนหรือรถตู้ป้ายดำตามที่ขอถนนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง หรือชักชวนเข้ามาอยู่ในระบบ ทางออกที่พอจะเป็นไปได้คือ กรมการขนส่งทางบกอาจสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์รถตู้โดยสารสาธารณะขึ้น และทำการลงทะเบียนเข้าระบบการเสียภาษีอย่างถูกกฎหมาย การสนับสนุนติดตั้งเทคโนโลยีระบบจีพีเอส การทำประกันอุบัติเหตุ การอบรมพนักงานขับรถในกลุ่มสหกรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากรถตู้เถื่อนจะเป็นในลักษณะผู้ประกอบการส่วนตัวหรือกลุ่มที่มีอิทธิพล ทำให้ยากต่อการปราบปรามได้ แต่ก็มีกรณีของการบริการรถแท็กซี่ที่เริ่มเป็นระบบมากขึ้นหลังจากมีการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์แท็กซี่มากขึ้น ซึ่งพอจะมีแนวทางเป็นไปได้ในอนาคต

5.8 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยเรื่องการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นวิจัยชิ้นแรกที่ไม่เคยมีนักวิจัยผู้ใดทำมาก่อน ดังนั้นหากนักวิจัยผู้ใดสนใจทำวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการการรถตู้โดยสารสาธารณะ ย่อมเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำวิจัยชิ้นนี้ไปอ้างอิงในเรื่องต่อ ๆ ไปได้

2. ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยมี 5 ด้านเป็นต้นแบบ คือด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อใจ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และผู้วิจัยได้เพิ่มด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและที่มาของงานวิจัยเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยท่านอื่นที่จะทำวิจัยเรื่องคล้ายกันหรือเกี่ยวกับการบริการผลิตภัณฑ์ด้านอื่นควรพิจารณาด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยให้ละเอียดก่อนนำไปใช้ในการออกแบบเครื่องมือวิจัย

3. แบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้มีเนื้อหามากเกินไปเนื่องจากผู้วิจัยต้องการรายละเอียดมากเพื่อเข้าถึงการรับรู้ปัญหาที่แท้จริง แต่เป็นอุปสรรคต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยท่านอื่นควรกำหนดรายด้านในแบบสอบถามให้สั้นลง หรือควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแทนหรือวิธีอื่น ๆ ที่ท่านเห็นสมควร ถ้าท่านต้องการค้นหาคำตอบในเชิงลึก

5.9 ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

1. ระดับการให้ความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถามน้อย เนื่องจากลักษณะการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บตามจุดต่าง ๆ ที่มีผู้โดยสารรอใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะอยู่ ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามอาจเร่งรีบในการตอบแบบสอบถาม

2. ผลการตอบรับจดหมายการขอเข้าไปสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการไม่ค่อยดี ได้รับการตอบรับอย่างดีเฉพาะผู้ประกอบการที่เป็นรูปแบบบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นระบบ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการรายอื่นที่ไม่เต็มใจให้ข้อมูลเนื่องจากเกรงว่าผู้วิจัยจะนำข้อมูลกลับไปเปิดเผยต่อสาธารณะหรือส่งเรื่องไปยังกรมการขนส่งทางบก เนื่องจากผู้วิจัยคาดว่าผู้ประกอบการหลายรายที่ยังดำเนินธุรกิจแบบผิดกฎหมายหรือยังไม่เข้าสู่ระบบเต็มรูปแบบ

บรรณานุกรม

- _____ (กุมภาพันธ์, 2555) ที่ดีอาร์ไอแนะเร่งจัดระเบียบบรรณตู้ถูกกฎหมายเข้มงวด ปลอดภัย ไม่ใช่แค่
จับ-ปรับ. กรุงเทพมหานคร : ASTV ผู้จัดการออนไลน์.
- นิชา มัญจกานนท์. (2548) **พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ใช้บริการใน
กรุงเทพมหานคร**. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภิต ศรีประเสริฐ. (2549) **การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน
ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้า
ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)**. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพิชญ พรหมศิวะพัลลภ, กุลดา เพ็ชรวรรณ และ ชัชวาล แพนกุดเรือ. (2548) **ความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่**. กรุงเทพฯ :
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ศิวพร โชติกพัฒนา. (2549) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล**.
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิววรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546) **การบริหารตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543) **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ดีฟวิง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล. (2550) **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Anderson, W.E., Fornell, C., and Lehmann, D.R. (1994) "Customer Satisfaction, Market
Share, and Profitability : Findings From Sweden" *Journal of Marketing*. Vol. 58, July,
Page 53-56.
- Anderson, W.E., and Sullivan, W.M. (1993) The antecedents and consequences of customer
satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125.
- Berkowitz, E.N., Kerin, R.A., Hartley, S.W., and Rudelius, W. (2000) *Marketing*. 6th ed. Boston
: McGraw-Hill.
- Cochran, W. G. (1977), *Sampling Techniques*, Third Edition, New York: John Wiley & Sons,
Inc.
- Cuomo, M.T. (2000) *La Customer Satisfaction. Vantaggio Competitivo e Creazione di
Valore*. Padova : CEDAM.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Dailynews Newspaper. (2012) **อุบัติเหตุรถตู้โดยสาร** [Online] แหล่งที่มา :
(<http://www.dailynews.co.th/article/335/13019>)
- Dailynews Newspaper. (2012) **รถตู้โดยสาร ‘มรณะ’ สรุปลง ‘สมรรถนะรถ’ ดีพอ... เหตุเกิดที่ ‘สมรรถนะคนขับ’** [Online] แหล่งที่มา : (<http://www.dailynews.co.th/thailand/12313>)
- Department of Industrial Promotion. (2012) **ธุรกิจรถตู้โดยสารประจำทางปรับอากาศ**
[Online] แหล่งที่มา : (http://boc.dip.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=323&Itemid=14)
- Druckers, P.F. (1994) **Management for the Future**. Oxford : Butterworth-Heineman.
- Edvardsson, B. (1998) Causes of customer dissatisfaction – studies of public transport by the critical-incident method. *Managing Service Quality*, 8(3), 189 – 197.
- Etzel, M.J., Walker, B.J., and Stanton, W.J. (2001) **Marketing**. 12th ed. Boston : McGraw-Hill.
- Flott, L.W. (1995), “Customer satisfaction”, *Harvard Business Review*, November-December, pp.58-63.
- Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996) The American Customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60 Page 7-18.
- Friman, M., and Garling, T. (2007) Frequency of negative critical incidents and satisfaction with public transport services. II. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(2), Page 105-114.
- Gundersen, M.G., Heide, M. and Olsson, U.H. (1996), “Hotel guest satisfaction among business travelers: What are the important factors?”, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, April, Page 72-81.
- Gurau, C., and Ranchhod, A. (2002), “How to calculate the value of a customer”, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 10(3) Page 20-220.
- Hawkins, D.I., Mothersbaugh, D.L., and Best, R.J. (2007) **Consumer Behavior: Building Marketing Strategy**. 10th ed. Boston : McGraw-Hill.
- Hoyer, W.D. and MacInnis D.J. (2010) **Consumer Behavior**. 5th ed. Australia : South-Western Cengage Learning.
- Juran, J.M. (1974) **Basic Concepts**, in Juran, J.M., Gryna, F.M. and R.S. Bingham (eds), **Quality Control Handbook**. New York : McGraw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kandampully, J. and Suhartanto, D. (2000) **Customer Loyalty in the Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image**. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 Iss: 6, Page 346 – 351.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2002). *Principles of Marketing*. Translated by Varunee Tontiwongwanich, Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Kotler, P. (2003) **Marketing Management: International Edition**. 11th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Kurtz, D.L. and Clow, K.E. (1998) **Services Marketing**. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- National Science and Technology Development Agency. (2012) **โดยสารรถตู้อย่างปลอดภัย** [Online] แหล่งที่มา :
(<http://www.nstda.or.th/nstda-knowledge/3103-passenger-van-safely>)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Richard, T. and Michael, O. (1996) **Internation Hospitality Management Corporate Strategy in Practice**. London : Pitman Press, pp. 312-338.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2010) **Essentials of Organizational Behavior**. 10th ed. New Jersey : Pearson Education.
- Rust, R.T., Zahorik, A.J., and Keiningham, T.L. (1996) **Service Marketing**. New York : Harper Collins College Publishers.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1991) **Consumer Behavior**. 4th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., A Division of Simon & Schuster.
- Sherif, C.W., Sherif, M., and Nebergall, R. (1966) **Attitude and Attitude Change**. Philadelphia : Saunder.
- Tsaur, H.S., Chang, Y.T., and Yen, H.C. (2002) **The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM**. Taipei : Elsevier Schience.
- Uhl, K. and Upah, G.P. (1983) **The Marketing of Services: Why and How is It Different**. Greenwich, CN : Jai Press.
- Zeitaml, V.A., Bitner, M.J., and Gremler, D.D. (2003) **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**. 4th ed. Singapore : McGraw-Hill, Inc.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) **Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.

ภาคผนวก

ผนวก ก.

หนังสือขอความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เขียนที่

วันที่

ข้าพเจ้าอายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ ถนน หมู่ที่ แขวง/ตำบล

เขต/อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

ซึ่งเรียกว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม / ผู้ให้สัมภาษณ์ ยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยกับอีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้วิจัย

อาจารย์สุริยะ บุตรโธสงค์ (หัวหน้าผู้วิจัย) เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย สถานที่ทำงาน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ อาคารอำนวยการชั้น 2 เลขที่ 18/18 ถนนบางนา-ตราด กม.18 ตำบลบางโจลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทร 02-312-6300 ต่อ 1703 โดย ผู้ตอบแบบสอบถาม / ผู้ให้สัมภาษณ์ รับทราบและยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การศึกษาคุณภาพการบริการและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย เพื่อวัดระดับคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสาธารณะ และด้านกฎระเบียบข้อบังคับของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทผู้ประกอบการการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นต่อผู้โดยสาร และรวมถึงต่อกรมการขนส่งทางบกที่ออกกฎระเบียบและกิจกรรมการรณรงค์ต่าง ๆ นั้นสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในระดับที่ดีขึ้น อันนำไปสู่การพัฒนาด้านการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย มีดังนี้

1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

5) เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มี 2 แบบ คือ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่เคยใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ 6

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่เคยใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีต่อคุณภาพการบริการ 6 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ การตอบสนอง ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความสามารถในการเข้าใจลูกค้า และกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่เคยใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีต่อคุณภาพการบริการ 6 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ การตอบสนอง ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความสามารถในการเข้าใจลูกค้า และกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย

2. การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Dept Interview)

ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ผู้วิจัยได้ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และมีความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำถามที่ใช้เป็นคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 5 คือ เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และเป็นคำถามที่เข้าใจได้ง่าย ผู้วิจัยได้แบ่งแนวทางการสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในแบบสอบถามมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยเลือกรายด้านและรายชื่อที่เกิดช่องว่างมากที่สุดระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ประเด็นที่จะสอบถามผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยที่กรมของผู้ให้บริการ ความเข้มงวดในการตรวจสอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ความปลอดภัยของจุดรับส่งผู้โดยสาร สภาพเครื่องยนต์ของรถตู้โดยสารที่นำมาให้บริการ วินัยและมารยาทของพนักงานขับรถ การประกาศข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องของการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน

หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง รวม 5 ตัวอย่าง จะทำให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ครอบคลุมในแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยสามารถประมวลผลในเชิงปริมาณและคุณภาพให้ผสมผสานกันได้ดี และนำไปเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ กรมการขนส่งทางบก สถานประกอบการที่มีพนักงานใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ และผู้ใช้บริการ

ข้าพเจ้าได้อ่านและเข้าใจข้อความตามหนังสือนี้โดยตลอดแล้ว เห็นว่าถูกต้องตามเจตนาของข้าพเจ้า จึงได้
ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ พร้อมกับหัวหน้าผู้วิจัยและต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ ผู้ให้ความยินยอม
(.....)

ลงชื่อ หัวหน้าผู้วิจัย
(อาจารย์สุริยะ บุตรโธสงค์)

- หมายเหตุ 1) กรณีผู้ให้ความยินยอมไม่สามารถอ่านหนังสือได้ ให้ผู้วิจัยอ่านข้อความในหนังสือให้ ความยินยอม
นี้ให้แก่ผู้ให้ความยินยอมฟังจนเข้าใจดีแล้ว และให้ผู้ให้ความยินยอมลงนามหรือพิมพ์ลายนิ้วหัวแม่มือ
รับทราบในการให้ความยินยอมดังกล่าวด้วย
- 2) ในกรณีผู้ให้ความยินยอมมีอายุไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ จะต้อง มีผู้ปกครองตามกฎหมายเป็นผู้ให้
ความยินยอมด้วย

ผนวก ข.

แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

เลขที่แบบสอบถาม [] [] []

วันที่เก็บข้อมูล.....

เวลา.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
5. เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยอาจารย์สุริยะ บุตรไธสงค์ อาจารย์ประจำหลักสูตรนานาชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบ พระคุณมา ณ โอกาสนี้

.....

(อาจารย์สุริยะ บุตรไธสงค์)

อาจารย์ประจำหลักสูตรนานาชาติ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ท่านเลือกตอบ

ท่านเคยใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ในเส้นทางภาคตะวันออกของประเทศไทย ภายใน 1 ปี หรือไม่

() เคย () ไม่เคย (ยุติการตอบ)

จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ในเส้นทางภาคตะวันออกของประเทศไทย ใน 1 สัปดาห์

() 1 - 2 ครั้ง () 3 - 4 ครั้ง
 () 5 - 6 ครั้ง () 7 - 8 ครั้ง
 () 9 - 10 ครั้ง () 11 ครั้งขึ้นไป

1. เพศ

1.1 () ชาย 1.2 () หญิง

2. อายุ

2.1 () ต่ำกว่า 15 ปี 2.2 () 15 – 19 ปี
 2.3 () 20 – 24 ปี 2.4 () 25 – 29 ปี
 2.5 () 30 – 39 ปี 2.6 () 40 – 49 ปี
 2.7 () 50 – 59 ปี 2.8 () 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

3.1 () โสด 3.2 () สมรส
 3.3 () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ 3.4 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. การศึกษา

4.1 () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 4.2 () มัธยมศึกษาตอนต้น
 4.3 () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4.4 () ระดับอนุปริญญา/ปวส.
 4.5 ()ปริญญาตรี 4.6 ()ปริญญาโท
 4.7 ()ปริญญาเอก 4.8 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

5.1 () นักเรียน/นักศึกษา 5.2 () ธุรกิจส่วนตัว
 5.3 () รับราชการ 5.4 () พนักงานบริษัทเอกชน
 5.5 () พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5.6 () รับจ้างทั่วไป
 5.7 () เกษตรกร 5.8 () พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 5.9 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

6.1 () ต่ำกว่า 8,000 บาท 6.2 () 8,000 – 15,000 บาท
 6.3 () 15,001 – 22,000 บาท 6.4 () 22,001 – 29,000 บาท
 6.5 () 29,001 – 36,000 บาท 6.6 () มากกว่า 36,000 บาท

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่าน (อยู่ด้วยกันในปัจจุบัน) ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในระยะเวลา 1 ปี (ไม่รวมตัวท่านเอง)

7.1 () ไม่มี

7.2 () 1 คน

7.3 () 2 - 3 คน

7.4 () 4 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมายวงกลม O ลงใน หมายเลข 1 – 5 ที่ท่านเลือกตอบ

หมายเลข 1 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุด

2 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อย

3 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง

4 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้มาก

5 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด

รายการคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	ระดับคุณภาพการให้บริการ ที่ท่านได้รับจริง					ระดับความคาดหวังของท่าน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	น้อยที่สุด				มากที่สุด	น้อยที่สุด				มากที่สุด
ลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ										
8. รถตู้โดยสารสาธารณะมีอุปกรณ์ การออกแบบการใช้งานและการตกแต่งที่ดูทันสมัย										
8.1 รูปลักษณ์ภายนอกรถยนต์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.2 เบาะที่นั่งโดยสาร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.3 สีของรถยนต์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.4 การเปิดปิดประตูรถยนต์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.5 ผ้าม่านกันแดดในรถยนต์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.6 ระบบการบันเทิงภายในรถยนต์ เช่น เครื่องเสียง ลำโพง ทีวี เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.7 เครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งได้นุ่มขึ้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้ความอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างดี										
9.1 ที่นั่งสำหรับจุดจอดรถโดยสาร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.2 ความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.3 การรับส่งผู้โดยสารตรงจุดหมายปลายทาง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.4 ระยะทางจากบ้านหรือที่ทำงานไปยังจุดบริการรถ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. พนักงานขับรถใส่ชุดที่ทางบริษัทเดินรถอย่างถูกต้องสม่ำเสมอและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. ข้อความการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย										
11.1 ป้ายเส้นทางรถที่ติดด้านหน้ารถยนต์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.2 ป้ายเส้นทางรถที่ติดด้านข้างรถยนต์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.3 ป้ายเส้นทางรถที่จุดรับบริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.4 สติกเกอร์ข้อความร้องเรียนสำหรับลูกค้าภายในรถ เช่น “ขับรถไม่สุภาพ หวาดเสียว แจ้ง 1584 หรือ 184” เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านการตอบสนอง										
12. รถตู้โดยสารสาธารณะส่งผู้โดยสารถึงที่หมายได้อย่างตรงต่อเวลา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. พนักงานขับรถรับส่งลูกค้าตามจุดหมายทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ถึงแม้ว่าพนักงานกำลังทำงานยุ่งอยู่ก็ตาม เช่น พนักงานขับรถเต็มใจส่งผู้โดยสารลงในจุดหมายที่การจราจรหนาแน่น เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

รายการคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	ระดับคุณภาพการให้บริการ ที่ท่านได้รับจริง					ระดับความคาดหวังของท่าน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	น้อยที่สุด				มากที่สุด	น้อยที่สุด				มากที่สุด
ด้านความเข้าใจ										
16. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแจ้งหรือประกาศข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย เช่น เส้นทางการเดินทาง เวลาการเดินทาง เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. พนักงานบริการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างตรงไปตรงมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนเวลาการเดินทาง การยกเลิกบางเส้นทาง เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานขับรถส่งลูกค้าถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านความเชื่อมั่น										
19. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย แม่นยำ ต่อเนื่อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. ท่านรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจในการรับบริการจากพนักงานบริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. พนักงานบริการมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีข้อมูลและความรู้ที่เพียงพอสำหรับตอบคำถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เช่น พนักงานสามารถแนะนำเส้นทางที่เชื่อมต่อความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้ดีขึ้นได้ เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23. ผู้ให้บริการมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น พนักงานขับรถพูดจาสุภาพและขับรถปลอดภัย พนักงานเก็บค่าบริการตามระยะทางได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นอย่างดี เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า										
24. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความเอาใจใส่ดูแลและรับฟังปัญหาของลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น ผู้ให้บริการรับฟังคำวิจารณ์ของลูกค้า และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นตามคำร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะบริการลูกค้าครอบคลุมและเป็นธรรมต่อทุกระดับชั้นทางสังคม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26. พนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการแสดงความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27. พนักงานบริการเต็มใจที่จะให้ความใส่ใจลูกค้ารายบุคคลหรือให้การบริการที่พิเศษต่อลูกค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

รายการคุณภาพการให้บริการโดยสาธารณะ	ระดับคุณภาพการให้บริการ ที่ท่านได้รับจริง					ระดับความคาดหวังของท่าน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	น้อยที่สุด				มากที่สุด	น้อยที่สุด				มากที่สุด
29. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะรู้และเข้าใจความจำเป็นแบบเฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละท่านได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30. พนักงานบริการรถตู้โดยสารสาธารณะเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น พนักงานตั้งใจตอบคำถาม และให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย										
31. ตรวจจับความเร็วด้วยระบบ RFID ชั้บรถเร็วเกินกำหนดปรับทันที 5,000 บาท กระทำผิดซ้ำปรับ 10,000 บาท พร้อมถอนรถออกจากการประกอบการด้วย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32. ความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่ โดยให้ผู้ขับขี่ชั้บรถติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องเปลี่ยนคนขับใหม่	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33. มีการแจ้งสายด่วน หากพบรถตู้โดยสารสาธารณะไม่ปลอดภัย เอาเปรียบผู้โดยสาร แจ้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34. การตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนน โดยตั้งจุดตรวจความเร็วรถตู้โดยสารสาธารณะและพฤติกรรมการขับขี่อย่างเข้มงวด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35. การตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ โดยรถตู้โดยสารสาธารณะต้องได้รับการตรวจสภาพความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ผนวก ค.

**แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ผู้รับและผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะใน
เขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย**

แบบบันทึกคำถามในการสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึก (In-Depth Interview)

หัวข้อการศึกษาเรื่อง : การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ
ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

คำถามในการสัมภาษณ์ ถูกคัดเลือกมาจากการประมวลผลข้อมูลในแบบสอบถามตามรายด้านคุณภาพ
การบริการทั้ง 6 ด้าน โดยนำรายด้านที่เกิดช่องว่างมากที่สุดในแต่ละด้านระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ และนำมาเป็นประเด็นสำคัญในการหาแนวทางในการ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยมีคำถาม ดังนี้

1. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยในด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย
มากที่สุดตามรายด้านคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้าน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่านคิดว่ามี
แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยอย่างไร

.....
.....
.....
.....

2. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะตาม
รายด้านความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า ด้านเครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งได้นุ่มขึ้น และด้านระบบการ
บันเทิงภายในรถยนต์ เช่น เครื่องเสียง ลำโพง ทีวี เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่าน
คิดว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะอย่างไร

.....
.....
.....
.....

3. ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยด้านการตอบสนองตามรายด้านพนักงานบริการรถตู้
โดยสารสาธารณะเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ถึงแม้ว่าพนักงานกำลังทำงาน
ยุ่งอยู่ก็ตาม เช่น พนักงานขับรถเต็มใจส่งผู้โดยสารลงในจุดหมายที่การจราจรหนาแน่น เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็น
อย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่านคิดว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างไร

.....
.....
.....
.....

4. ผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยด้านความเชื่อใจตามรายด้านผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะแจ้งหรือประกาศข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย เช่น เส้นทางการเดินทาง เวลาการเดินทาง เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่านคิดว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความเชื่อใจอย่างไร

.....

.....

.....

5. ผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยด้านความเชื่อมั่นตามรายด้านพนักงานบริการมีความสุภาพ นอบน้อมต่อลูกค้า ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่านคิดว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นอย่างไร

.....

.....

.....

6. ผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าตามรายด้านพนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการแสดงความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นอย่างดี ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่านคิดว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าอย่างไร

.....

.....

.....

7. ผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะมีความพึงพอใจน้อยด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยตามรายด้านการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ โดยรถตู้โดยสารสาธารณะต้องได้รับการตรวจสอบความพร้อมของตัวรถปีละ 2 ครั้ง ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ปัญหาเกิดจากอะไร และท่านคิดว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยอย่างไร

.....

.....

.....

ผนวก ง.

หนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะ



มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
๑๘/๑๘ ถนนบางนา - ตราด กิโลเมตรที่ ๑๘
ย่านเอกบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๕๑๐
โทร. ๐-๒๓๑๒-๖๓๐๐ โทรสาร ๐-๒๓๑๒-๖๒๓๗
http://www.hcu.ac.th

เชิญผู้เกี่ยวข้อง

มอก.ก.016

๑๐๐ ปี **ทศวรรษความดี**
๑๐๐ ปี **มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง**
2453-2553

ที่ มอก.0103/ 1940

4 ธันวาคม 2555

เรื่อง ขอสัมภาษณ์เพื่องานวิจัย

เรียน ผู้ประกอบการบริษัทรถตู้โดยสารสาธารณะ

ด้วย อาจารย์สุริยะ บุตรโสรงค์ อาจารย์ประจำหลักสูตรนานาชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ทำวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในขั้นตอนการทำวิจัย จำเป็นต้องมีการสัมภาษณ์ (In-depth interview) ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ อาจารย์สุริยะ บุตรโสรงค์ ผู้รับผิดชอบงานวิจัยดังกล่าว เข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานขับรถตู้ เจ้าหน้าที่ออกตั๋วโดยสาร เป็นต้น โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 5 - 10 นาที โดยเฉลี่ยต่อ 1 ท่าน ทั้งนี้ หากงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จ คณะฯ ยินดีเผยแพร่ผลงานวิจัยและมอบให้กับผู้ประกอบการและบริษัทรถตู้โดยสารสาธารณะ ไว้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ
โทร. 0-2312-6300 ต่อ 1514, (อาจารย์สุริยะ บุตรโสรงค์ ต่อ 1703)
โทรสาร 0-2312-6409



20 ปี
มอก.

วิทยาเขตตึกสี่ ๑๒๑ ถนนอนันตนาถ เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐ โทร. ๐-๒๓๒๕-๖๑๗๐-๔ โทรสาร ๐-๒๓๒๕-๖๑๗๕ http://www.hcu.ac.th

ผนวก จ.

หนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสำหรับเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก



ศูนย์วิจัยสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
๑๘/๑๘ ถนนบางนา - ตราด กิโลเมตรที่ ๑๘
ย่านเอกบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๑๐
โทร. ๐-๒๓๑๒-๖๓๐๐ โทรสาร ๐-๒๓๑๒-๖๒๓๗
http://www.hcu.ac.th

มฉก.ก.๐16

๑๐๐ ปี **ศตวรรษความดี**
มีผู้ดีมีใจดี
๒๕๕๓-๒๕๕๕

ที่ มฉก.0103/11๕2

29 มกราคม 2556

เรื่อง ขอสัมภาษณ์เพื่องานวิจัย

เรียน อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

สิ่งที่ส่งมาด้วย หัวข้อในการสัมภาษณ์

ด้วย อาจารย์สุริยะ บุตรโธสงค์ อาจารย์ประจำหลักสูตรนานาชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ทำวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในขั้นตอนการทำวิจัย จำเป็นต้องมีการสัมภาษณ์ (In-depth interview) ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ อาจารย์สุริยะ บุตรโธสงค์ ผู้รับผิดชอบงานวิจัยดังกล่าว เข้าสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการออกกฎระเบียบและข้อบังคับต่อการบริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำนวน 3 ท่าน ในวันอังคารที่ 12 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 10.00 - 11.00 น. ทั้งนี้ หากงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จ คณะฯ ยินดีเผยแพร่ผลงานวิจัยและมอบให้กับทางกรมการขนส่งทางบก ให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

โทร. 0-2312-6300 ต่อ 1514, (อาจารย์สุริยะ บุตรโธสงค์ ต่อ 1703)

โทรสาร 0-2312-6409

ผนวก ฉ.

สัญญาขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย

มจก.กค.016

วิทยาเขตยศเส

๑๒๑ ถนนนันทนาคก เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐ โทร. ๐-๒๖๒๑-๗๐๗๐-๔ โทรสาร ๐-๒๖๒๑-๗๐๗๕ http://www.hcu.ac.th



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

๑๘/๑๘ ถนนบางนา-ตราด กิโลเมตรที่ ๑๘ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐ โทร. ๐-๒๓๑๒-๖๓๐๐ โทรสาร ๐-๒๓๑๒-๖๒๓๗ http://www.hcu.ac.th

สัญญาขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย

เขียนที่ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ ๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

สัญญานี้ทำขึ้นระหว่าง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ อธิการบดี ผู้มีอำนาจกระทำการแทน ตั้งอยู่เลขที่ 18/18 ถนนบางนา-ตราด กม.18 ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ให้ทุน" ฝ่ายหนึ่ง กับ อาจารย์สุวิทย์ บุณยศิริ อายุ ๕๙ ปี สัญชาติ ไทย เชื้อชาติ ไทย อยู่บ้านเลขที่ ๕๕/19 ถนน บางนา-ตราด ซอย 10 แขวง / ตำบล มนทรา เขต/อำเภอ มนทรา จังหวัด กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 089-673-3337, 02-312-6300 ต่อ 1703 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ สังกัด (สาขา / แผนก) BBA คณะ/ สำนัก บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับทุน" อีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญากันดังมีข้อความต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้รับทุน ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อการวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติและการยอมรับของประชาชนในภาคตะวันออกที่มีผลของพฤติกรรมการเดินทางด้วยรถรับจ้างสาธารณะ ในภาคตะวันออกของประเทศไทย (ภาษาไทย) The Study of Service Quality of Public Mini Bus Affects to Customers' Behaviors, Expectations and Perceptions in Eastern of Thailand (ภาษาอังกฤษ) เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๕๕,๙๐๐ บาท (ห้าหมื่นห้าพันเก้าร้อยบาท)

ข้อ 2. ผู้รับทุน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้ทุนอุดหนุนการส่งเสริมการวิจัยและประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการขอรับทุนอุดหนุน การวิจัยที่ใช้อยู่ในวันทำสัญญานี้ และที่จะออกใช้บังคับต่อไปภายหน้าโดยเคร่งครัดและจะถือว่า ระเบียบและประกาศดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาฉบับนี้

ข้อ 3. ผู้รับทุน จะทำการวิจัยด้วยความวิริยะอุตสาหะให้สำเร็จได้ผลสมความมุ่งหมาย ของผู้ให้ทุน หากเกิดอุปสรรคไม่สามารถทำการวิจัยได้ด้วยประการใดก็ดี ผู้รับทุนจะรายงานให้ ผู้ให้ทุนทราบทันที

หน้า 2

จัดทำโดย (นางสาววรรณี ยัทรลิจิต) ตรวจสอบโดย (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพนธ์ ทองก้อน) วิชาการผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักพัฒนาวิชาการ

ผนวก ซ.

เอกสารรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



เรียนผู้รับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 30 มิถุนายน 2555

ชื่อเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ที่มีผลต่อ
พฤติกรรม ความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย
ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ อาจารย์สุริยะ บุตรไธสงค์
คณะวิชา/หลักสูตร คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ
ประกาศเสลซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จริยาวัตร คมพยัคฆ์)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง
เลขที่รับรอง

วันที่ 30 มิถุนายน 2555
อ.100/2555

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นายสุริยะ บุตรโธสงค์
ที่อยู่ 25/18 คอนโดเดอะวิลเลจ ถนนบางนา-ตราด ซอย 10 แขวงบางนา
เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 บธ.บ. (การตลาด)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2554 มธ.บ. (การตลาด)
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สถานที่ติดต่อ อาคารอำนวยการชั้น 2 หลักสูตรนานาชาติ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ