

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส
นักศึกษา	นายธนพล มณีรัตน์
รหัสประจำตัว	35622003
ปริญญา	การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม
พ.ศ.	2542
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ดร.นันทนา ศิริประภาศิริ

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นการศึกษาถึงบทบาทของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัสในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงการเดินทางสำหรับประชาชนผู้มีรายได้ปานกลาง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะลดการใช้นยานพาหนะส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร โดยพยายามที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้รถไมโครบัสรวมทั้งรถโดยสารสาธารณะแบบอื่นๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลเป้าหมายได้ดีขึ้น

วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาจากเอกสารต่างๆ และการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 200 คน ซึ่งกลุ่มผู้โดยสารจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มวันธรรมดาและกลุ่มวันหยุดเสาร์อาทิตย์ โดยจะสำรวจในเส้นทางเดินรถทั้งหมด 20 เส้นทาง

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และในจำนวนนี้เกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตชานเมืองและเดินทางเข้าสูใจกลางเมืองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาทำงาน ร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างจะมียานพาหนะส่วนตัวและร้อยละ 56 มีรถยนต์ส่วนตัวอย่างน้อย 1 คัน ขนาดครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยจะเท่ากับ 4 คน ในแต่ละวันจะมีจำนวน 2.44 คนที่ต้องเดินทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อไปทำงานร้อยละ 65 ไปโรงเรียนร้อยละ 18 และที่เหลือเป็นการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น 1 ใน 3 จะเดินทางโดยรถไมโครบัสเป็นประจำ ขณะที่อีก 1 ใน 3 จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในครอบครัวที่มีรถยนต์บางคนใช้บริการรถไมโครบัส ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครลงได้ จากการศึกษพบว่าโดยเฉลี่ยผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไมโครบัส แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจะรวมถึง การเชื่อมต่อกับระบบการเดินทางสาธารณะแบบอื่น การให้บริการและมารยาทของพนักงานบนรถด้วย ในการเดินทางนั้นผู้

โดยสาร 2 ใน 3 จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งมวลชนแบบอื่นและการโดยสารรถจักรยานยนต์ร่วมด้วย
ในการเดินทาง ดังนั้นการออกแบบการเชื่อมต่อระหว่างระบบการขนส่งมวลชนอย่างระมัดระวัง
จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพที่ดี

การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการเดินทางและปัญหาของผู้โดยสารรถไม่
โครบัส จากข้อมูลที่พบนี้สามารถที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาการขนส่ง
สาธารณะให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งมวลชนมากขึ้นและใช้ยานพาหนะ
ส่วนตัวน้อยลง