

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะเชิง
วัฒนธรรมในเมืองตรัง: กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

A TRAVEL BEHAVIOUR ANALYSIS OF URBAN CULTURAL TRANSIT IN
TRANG CITY : THE CASE STUDY OF TUK TUK (FROG HEAD)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการวางแผนภาคและเมืองมหาวิทยาลัย

สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2558

KMITL-2015-AR-M-001-015

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**A TRAVEL BEHAVIOUR ANALYSIS OF URBAN CULTURAL TRANSIT IN
TRANG CITY : THE CASE STUDY OF TUK TUK (FROG HEAD)**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF URBAN AND REGIONAL PLANNING IN URBAN AND ENVIRONMENT PLANNING
FACULTY OF ARCHITECTURE
KING MONGKUT'S INSTITUTE TECHNOLOGY LADKRABANG**

2015

KMITL-2015-AR-M-001-015

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

FACULTY OF ARCHITECTURE

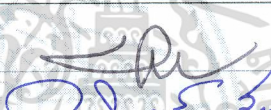




KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรม
ในเมืองตรัง : กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
A TRAVEL BEHAVIOUR ANALYSIS OF URBAN CULTURAL TRANSIT IN TRANG
CITY : THE CASE STUDY OF TUK TUK (FROG HEAD)

นักศึกษา นางสาวเสาวภาคย์ วุฒิ
รหัสประจำตัว 54620106
ปริญญา การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม -

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ดร.ประพัทธ์พงษ์	อุปลา	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณินทร์	รักษวงค์วาน	
ดร.ณัฐกฤษฐ์	นบมอบ	
ดร.ปนายุ	ไชยรัตนานนท์	
รองศาสตราจารย์ ดร.สรวิศ	นฤปิต	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 23 มิถุนายน 2558 เวลา 14.00 น.

สถานที่สอบ กลุ่มวิชาการวางแผนภาคและเมือง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์รับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเชฐ โสวิทยสกุล)

คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่ง สาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง : กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
นักศึกษา	นางสาวเสาวภาคย์ วุฒิ
รหัสประจำตัว	54620106
ปริญญา	การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม
ปีการศึกษา	2558
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา

บทคัดย่อ

รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เป็นรถขนส่งสาธารณะที่ได้รับความนิยมใช้บริการของคนเมืองตรังตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ถือเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของจังหวัดตรัง การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาวิวัฒนาการ ความเป็นมา และรูปแบบของรถตุ๊กตุ๊ก (2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการรถตุ๊กตุ๊ก (4) เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กในอนาคตให้มีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊ก สามารถนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กในอนาคตได้ การดำเนินการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสำรวจภาคสนามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเลือกพื้นที่ศึกษาบริเวณเขตเทศบาลนครตรัง มีพื้นที่ทั้งสิ้น 14.77 ตารางกิโลเมตร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 238 ตัวอย่าง จากผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊ก การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ (คนขับตุ๊กตุ๊ก) ทั้งหมด 10 คน และรวมถึงการสำรวจภาคสนามในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊ก ทั้งจุดจอดและเส้นทางเดินรถโดยการสัมภาษณ์คนขับรถและทดลองใช้บริการด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติทดสอบแบบ t-test และ Oneway-Anova มาอธิบายข้อมูลและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊ก สามารถแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ (1) รถตุ๊กตุ๊กหัวกบเป็นรถขนส่งสาธารณะที่นิยมใช้กันมาตั้งแต่อดีต เนื่องจากลักษณะพื้นที่จังหวัดเป็นเนิน สูงๆต่ำๆ ถนนแคบ การใช้รถตุ๊กตุ๊กในการขนส่งทั้งสินค้าและผู้โดยสาร จึงมีความเหมาะสมและสะดวก เพราะนอกจากจะช่วยทุ่นแรงแล้วยังสามารถเข้า-ออก ภายในซอยที่คับแคบได้โดยง่าย ถึงแม้ปัจจุบันคนในเมืองตรังใช้บริการลดน้อยลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเยือนให้ความนิยมในการใช้บริการจำนวนมาก เพราะรูปแบบยานพาหนะที่แตกต่างจากตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯ มีลักษณะคล้ายหัวกบ (2) การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์การเดินทางส่วนใหญ่ เหนารถที่ขอรอบเมืองตรงและสถานที่สำคัญต่างๆ ในเมืองตรง นอกจากนี้ยังกลุ่มคนในพื้นที่ในเมืองตรงและคนต่างอำเภอ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักเรียนและกลุ่มพ่อค้าแม่ค้า รองลงมา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จากโรงเรียนไปห้างสรรพสินค้า และ จากตลาดสด ไป บ้าน (3) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรมีการปรับปรุงด้านราคาการใช้บริการ (4) ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรมีการปรับปรุงด้านราคาการใช้บริการค่อนข้างสูงและความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ (5) ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการ คือ ความเคยชินในการใช้บริการมาตั้งแต่ในอดีตและรูปแบบของตัวรถที่เป็นลักษณะหัวกบ และเหตุผลที่จะทำให้เปลี่ยนไปใช้บริการรถขนสาธารณะรูปแบบอื่น คือ อัตราค่าโดยสารที่สูงขึ้นและไม่แน่นอน (6) การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ พบว่า ในปัจจุบันนี้คนขับรถตุ๊กตุ๊ก ประสบปัญหาของรายได้ที่ลดลง เนื่องจากน้ำมันที่สูงขึ้น และมีทั้งรถมินิบัสตรง, สองแถว ที่วิ่งรอบเมืองทับเส้นทางกันแย่งผู้ใช้บริการในพื้นที่ เพราะอัตราค่าโดยสารที่ถูกกว่า

ในอนาคตหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องควรเข้ามาช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ(คนขับ) ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบควบคู่กับการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหัวกบให้อยู่คู่กับจังหวัดตรงต่อไป

Thesis	A Travel Behavior Analysis of Urban Cultural Transit in Trang City: The Case Study of Tuk Tuk (FROG HEAD)
Student	Miss Saowapak Wutti
Student ID	54620106
Degree	Master of Urban and Regional Planning
Program	Urban and Environmental Planning
Year	2015
Thesis Advisor	Prapatpong Upala (Ph.D.)

ABSTRACT

Frog Head tuk-tuk, a local motorized three-wheeler, has been popularly used as a public transport in Trang Municipality. Four main objectives of this study can be clarified as follows: (1) to study the history of the Frog Head tuk-tuk; (2) to examine the behavior and level of satisfaction of its users; (3) to learn about its problems and barriers; and (4) to propose guidelines in order to improve the quality of service of the Frog Head tuk-tuk. Windshield survey and questionnaire interview were applied to the area of Trang Municipality. Data were collected and extracted from 238 samples. Furthermore, data and information from 10 drivers of Frog Head tuk-tuk were extracted through in-depth interview. Main attention was paid on the topic of parking spots and service routes.

Analysis of variance and t-test statistics were utilized in this study. The result revealed six important points about user's travel behaviors. First, the Frog Head tuk-tuk contented the locals when transfer people and goods as it is able to access narrow streets and hilly terrain of Trang Municipality. Second, at present, tourists are the majority users of the Frog Head tuk-tuk and they mostly rent it for sight-seeing purpose, while students and merchants used it as a transportation from schools to shopping malls and from markets to their homes, respectively. Third, moderate level of satisfaction was registered and service fare was required to be improved. Fourth, there was moderate demand on the dilapidated condition of the Frog Head tuk-tuk. Fifth, the study found that the main reason of using the Frog Head tuk-tuk was local people have familiar with it for a period of time. However, enhancing service fare and its inconsistency were

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และตัด||อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

identified as the main reasons for shifting to other public transport services. Sixth, higher fuel prices and other competing public transport services such as minibus and two-row seated bus put negative effect on the Frog Head tuk-tuk's drivers in terms of their decreasing incomes. In the future, the related agencies or organizations should help promoting the Frog Head tuk-tuk through conservation approach.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และตัด IV ว่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ด้วยมีคำปรึกษาและความช่วยเหลือ เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จและสมบูรณ์ลุล่วงไปด้วยดี จึงขอขอบคุณบุคคลต่างๆ ต่อไปนี้

ขอขอบคุณ ดร. ประพัทธ์พงษ์ อุปลา ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยให้ความรู้และให้คำปรึกษาที่ดี ซึ่งไม่เพียงแต่ให้คำแนะนำ แนวความคิด ระเบียบวิธีการคิดที่เป็นระบบ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าของการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้อาจารย์ยังอบรมสั่งสอนความรู้ เทคนิคความคิดเป็นลำดับขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและจะนำคำสั่งสอนอบรมของอาจารย์ไปใช้ในชีวิตต่อไป

ขอขอบคุณ อาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ดร.ณัฐกฤษฐ นบนอบ ดร.ปนายุ ไชยรัตนานนท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณินทร์ รังวงศ์วาน รองศาสตราจารย์ ดร.สรวิศ นฤปิติ ที่ให้ความรู้ทางด้านการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมเป็นอย่างดี และให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่คณะที่คอยช่วยเหลือนักศึกษาทุกคน

ขอขอบคุณ คุณอาคม หงส์ทอง ที่เสียสละเวลาการทำงานมาที่อนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดตรัง โดยเฉพาะรถขนส่งสาธารณะ รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ และ คุณพิมพ์ดารินทร์ หิรัญเรือง ที่ช่วยเหลือในการสอนวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows รวมถึงการให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการศึกษาทำการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดาและมารดาที่ให้ความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและสนับสนุนในการศึกษาเสมอมา และเป็นกำลังใจที่สำคัญในการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ คุณประโยชน์จากการศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ผู้วิจัยขอมอบให้กับ บิดา มารดา เพื่อน ๆ และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยเหลือที่ทำให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลงได้ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบความรู้อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัย หากมีความผิดพลาดประการใดผู้วิจัยต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้

นางสาวเสาวภาคย์ วุฒิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญรูป.....	XVI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 ขั้นตอนการศึกษา.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม.....	6
2.1.1 ความหมายของวัฒนธรรม.....	6
2.1.2 สาเหตุของการเกิดวัฒนธรรม.....	7
2.1.3 ความสำคัญของวัฒนธรรม.....	7
2.1.4 ลักษณะของวัฒนธรรม.....	8
2.1.5 หน้าที่ของวัฒนธรรม.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง.....	9
2.2.1 ความหมายของการเดินทาง.....	9
2.2.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....	10
2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเดินทาง.....	11
2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทาง.....	13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	14
2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ.....	14
2.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	14
2.3.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการทาง.....	16
2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	16
2.3.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง.....	18
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	25
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	25
3.2 การเก็บข้อมูล.....	25
3.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา.....	25
3.2.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.3.3 การกำหนดขนาดของจำนวนตัวอย่าง.....	29
3.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	30
3.3.5 ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล.....	31
3.3.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	32
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3.4 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	38
บทที่ 4 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ เชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง.....	45
4.1 ประวัติความเป็นมาของรถตุ๊กตุ๊ก.....	45
4.2 ลักษณะของรถตุ๊กตุ๊กในเมืองไทยที่นำเข้ามาจากญี่ปุ่น.....	47
4.3 ความเป็นมาและวิวัฒนาการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จังหวัดตรัง.....	47
4.4 รูปแบบยานพาหนะที่ให้บริการ.....	48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และตั้ง VI อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 องค์ประกอบของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	50
4.6 การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	53
4.6.1 ผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	53
4.6.2 ผู้ให้บริการ (คนขับ).....	53
4.6.3 เส้นทางการเดินทางรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	54
4.6.4 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น.....	54
4.6.5 วัฒนธรรมการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	56
4.6.6 ภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรมการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	56
บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
5.1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม.....	60
5.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง.....	63
5.3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ.....	67
5.4 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	69
5.5 ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	71
5.6 การปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต.....	73
5.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
5.8 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ (คนขับรถตุ๊กตุ๊ก).....	163
บทที่ 6 สรุปผลและเสนอแนะงานวิจัย.....	139
6.1 พฤติกรรมของกลุ่มผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	140
6.2 การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	141
6.3 การสัมภาษณ์คนขับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	146
6.4 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้.....	146
6.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	148
6.6 ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้.....	149

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และตัด VIII ่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงค่านิยมหาประชากรที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในเมืองตรัง.....	29
3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	39
4.1 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพมหานคร และรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	52
5.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม.....	61
5.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง.....	64
5.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	68
5.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรค การให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	70
5.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ.....	72
5.6 แสดงจำนวนและร้อยละการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ รถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต.....	74
5.7 แสดงผู้ใช้ที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ รถตุ๊กตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน.....	75
5.8 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามเพศ.....	76
5.9 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอายุ.....	76
5.10 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอายุ.....	77
5.11 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา.....	77
5.12 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา.....	78
5.13 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา.....	78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.14 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
5.15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
5.16 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามอาชีพ.....	80
5.17 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามอาชีพ.....	81
5.18 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	81
5.19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	82
5.20 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	82
5.21 แสดงผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก.....	83
5.22 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง.....	84
5.23 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง.....	85
5.24 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง.....	86
5.25 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง.....	86
5.26 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง.....	87
5.27 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดหมายปลายทาง.....	88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง.....	88
5.29 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง.....	89
5.30 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจใน การใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	90
5.31 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	90
5.32 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจใน การใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ.....	91
5.33 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ.....	92
5.34 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการ ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร.....	92
5.35 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร.....	93
5.36 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	94
5.37 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการ รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	94
5.38 แสดงผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน.....	95
5.39 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามเพศ.....	96
5.40 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอายุ.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.41 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบจำแนกตามอายุ.....	97
5.42 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคใน การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา.....	98
5.43 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ รถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา.....	98
5.44 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ รถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา.....	99
5.45 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	99
5.46 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการ ใช้บริการรถตุ๊กหัวกบจำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
5.47 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
5.48 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคใน การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอาชีพ.....	101
5.49 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอาชีพ.....	102
5.50 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคใน การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	103
5.51 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคใน การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	103
5.52 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	104
5.53 แสดงผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน.....	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.54 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง	105
5.55 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง	105
5.56 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง	106
5.57 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง	107
5.58 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง	107
5.59 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง	108
5.60 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดหมายปลายทาง	109
5.61 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดหมายปลายทาง	109
5.62 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามจุดหมายปลายทาง	110
5.63 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	111
5.64 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	111
5.65 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	112
5.66 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	113
5.67 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกบก จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร	113

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และตั้ง XIII อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.68 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร.....	114
5.69 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร.....	114
5.70 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	115
5.71 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	116
5.72 แสดงลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	116
5.73 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	117
5.74 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	118
5.75 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	120
5.76 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	121
5.77 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	123
5.78 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	124
5.79 แสดงพฤติกรรมการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	125
5.80 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การในเดินทางกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบ.....	126

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และตีxiv ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.81 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจุดเริ่มต้นของการเดินทางกับเหตุผลสำคัญ ในการเลือกใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ	127
5.82 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจุดหมายปลายทางกับเหตุผลสำคัญ ในการเลือกใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ	129
5.83 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่ใช้บริการกับเหตุผลสำคัญ ในการเลือกใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ	130
5.84 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการใช้บริการกับเหตุผลสำคัญ ในการเลือกใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ	132
5.85 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารกับ เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ	133
5.86 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับเหตุผลสำคัญ ในการเลือกใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ	135
6.1 แสดงสรุปสมมติฐานที่ 1	143
6.2 แสดงสรุปสมมติฐานที่ 2	143
6.3 แสดงสรุปสมมติฐานที่ 3	144
6.4 แสดงสรุปสมมติฐานที่ 4	144
6.5 แสดงสรุปสมมติฐานที่ 5	145
6.6 แสดงสรุปสมมติฐานที่ 6	145

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ.....	15
2.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	24
3.1 แผนที่แสดงขอบเขตพื้นที่ศึกษา.....	26
3.2 แผนที่แสดงจุดจอดรถตุ๊กตุ๊กในเมืองตรัง.....	27
3.3 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	34
3.4 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระกับปัญหา/อุปสรรคของ ผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	35
3.5 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของ ผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	36
4.1 แสดงภาพรถตุ๊กตุ๊กเมืองไทย.....	45
4.2 แสดงโครงสร้างตำแหน่งภายในรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	49
4.3 แสดงโครงสร้างภายในและภายนอกรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	49
4.4 แสดงองค์ประกอบของรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	51
4.5 แผนที่จุดจอดรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	54
4.6 แสดงภาพขบวนแห่ศพไปทำพิธีเผาศพไปที่วัด.....	56
4.7 แสดงการเข้าร่วมงานวิวาท์ได้สมุทรของรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ.....	57
4.8 แสดงเส้นทางท่องเที่ยวในโครงการนั่งตุ๊กตุ๊กย้อนยุคทับเที่ยง.....	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

เมืองตรัง เป็นจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย ตรังหรือ เมืองทับเที่ยง เป็นจังหวัดท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของภาคใต้ ในอดีตเคยเป็นเมืองท่าค้าขายกับต่างประเทศ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมไปสู่จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นเมืองท่าค้าขายที่เจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่อดีต และเติบโตต่อเนื่องยาวนานมาจนถึงปัจจุบัน โดยสิ่งสมรื่องราวทางประวัติศาสตร์ตกทอดไว้ในแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น พิพิธภัณฑ์พระยารัชฎานุประดิษฐ์มหิศรภักดีและอย่างที่รู้กันว่า ตรังเป็นดินแดนแรกที่มีการนำต้นยางพารามาปลูก ทุกวันนี้ ยางพาราคือพืชเศรษฐกิจสำคัญของภาคใต้ ทำรายได้เลี้ยงชีพให้ผู้คนในพื้นที่อย่างยั่งยืน ไม่เพียงเท่านั้นความอุดมสมบูรณ์ของตรังยังรวมถึงผืนป่า แหล่งน้ำ และถ้ำน้อยใหญ่ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าหาดทราย ชายทะเล และหมู่เกาะดังกล่าวของจังหวัดตรังที่กล่าวว่า “เมืองพระยารัฎฐา ชาวประชาใจกว้าง หมูย่างรสเลิศ ถิ่นกำเนิดยางพารา เด่นสง่าดอกศรีตรัง ปะการังใต้ทะเล เสน่ห์หาดทรายงาม น้ำตกสวยตระการตา” การไปเยือนจังหวัดตรังจึงนับว่าได้ท่องเที่ยวครบทุกรสชาติ ทั้งดินแดนประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ธรรมชาติ

จังหวัดตรัง สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่โดยทั่วไปจะเป็นเนินสูง ๆ ต่ำ ๆ สลับด้วยภูเขาใหญ่ เล็ก กระจัดกระจายอยู่ทั่วไป พื้นที่ราบเรียบมีจำนวนน้อยหรือที่ชาวท้องถิ่นในจังหวัดตรังเรียกว่า "ควน" ซึ่งแปลว่า "เนิน" มีเนื้อที่ประมาณ 4,941 ตารางกิโลเมตร ตามสภาพพื้นที่ของจังหวัดตรังส่งผลทำให้การเดินทางในเมืองตรังจึงค่อนข้างลำบากต้องใช้ยานพาหนะที่ทนแรง และเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ซึ่งในสมัยก่อนสภาพเศรษฐกิจไม่ตัวอย่างทุกวันนี้ คนในเมืองจึงนิยมเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ การใช้บริการรถสามล้อขนาดเล็ก หรือ รถตุ๊กตุ๊กหวักบ ในการขนส่งทั้งสินค้าและผู้โดยสาร จึงมีความเหมาะสมและสะดวก เพราะนอกจากจะช่วยทุ่นแรงแล้ว ยังสามารถเข้า-ออกภายในซอยที่คับแคบได้โดยง่ายอีกด้วย และถือได้ว่ารถตุ๊กตุ๊กหวักบเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของคนตรังที่ใช้ในการเดินทางในการดำเนินชีวิตประจำวัน ใช้บริการมาตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันนี้

กระทรวงวัฒนธรรม (2553) วัฒนธรรม ได้อธิบายคำว่า วิถีการดำเนินชีวิต ที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตของบุคคลในแต่ละยุคสมัย เพื่อจะได้รับการปฏิบัติความเป็นมา ความนิยมของบุคคลในอดีตที่ถ่ายทอดมาถึงคนรุ่นปัจจุบันผ่านสิ่งเหล่านี้ วัฒนธรรมจึงถือได้ว่าเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในการดำเนินชีวิตในสังคมนั้น ๆ และการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวักบก็เช่นกันที่ใช้ในการเดินทางในชีวิตประจำวันไม่

ว่าจะเป็นนักเรียน พ่อค้าแม่ค้า คนต่างอำเภอ และผู้คนอื่นๆที่จำเป็นต้องใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจนเป็นความเคยชินในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบในเมืองตรังจึงกลายเป็นวัฒนธรรมส่วนหนึ่งในชีวิตของคนตรังไปโดยไม่รู้ตัวเป็นคุณค่าและเสน่ห์ของรถตุ๊กตุ๊กเมืองตรัง ได้ถูกนำมาส่งเสริมเป็นเอกลักษณ์การท่องเที่ยวอย่างหนึ่งของเมืองตรังอีกด้วย

จากการสัมภาษณ์ นายยี่เค็ง วงศ์สัมพันธ์ (2555) ได้กล่าวว่า เสน่ห์อย่างหนึ่งในตัวเมืองตรัง นอกจากตึกกรมบ้านช่องโบราณสถาปัตยกรรมแบบ “ซิโนโปรตุกิส” ที่สร้างขึ้นกว่า 100 ปี ที่ผ่านมายังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เสมือนเป็นสัญลักษณ์ประจำเมือง แต่ยังคงเคลื่อนที่ได้แม้จะมีอายุมากกว่าครึ่งศตวรรษแล้วก็ตาม นั่นคือ “รถตุ๊กตุ๊กหวัทบ” รถตุ๊กตุ๊กหรือรถสามล้อเครื่อง ที่คนตรังใช้เป็นพาหนะมีประวัติความเป็นมาตั้งแต่ปี 2502 สมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ในยุคแรก ๆ มีรถตุ๊กตุ๊กเข้ามาจำนวนไม่มาก แต่เมื่อเวลาผ่านไปเมื่อเริ่มเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากขึ้น จำนวนรถก็เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยมีมากกว่า 500 คัน ในภาคใต้นอกจากที่ตรังแล้วรถตุ๊กตุ๊กก็มีในหลายจังหวัด ทั้งยะลา หาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี แต่ในจังหวัดอื่นมักจะนำรถตุ๊กตุ๊กไปดัดแปลงเป็นรถ 4 ล้อเล็ก แต่สำหรับเมืองตรังยังคงเป็นรถตุ๊กตุ๊กในรูปแบบเดิม รถตุ๊กตุ๊กเข้ามาขายในปี 2502 พอมาถึงปี 2510 ก็เป็นปีสุดท้าย ที่นำเข้ามาส่วนหนึ่งเพราะเครื่องอะไหล่เปลี่ยนเป็นรถ 4 ล้อ รถรุ่นแรกที่เข้ามาจะมีช่วงตัวรถสั้น รุ่นต่อมาก็จะมีช่วงตัวรถที่ยาวขึ้น รถตุ๊กตุ๊กหวัทบ ในเมืองตรังถูกนำเข้ามาจากประเทศญี่ปุ่น ก่อนจะลำเลียงต่อด้วยรถไฟมาที่ จ.ตรัง ในปี พ.ศ. 2509 โดยทำการขนส่งลงเรือจากญี่ปุ่นเข้าสู่ประเทศไทยแล้วส่งต่อมาทางรถไฟ โดยรุ่นแรกที่นำเข้ามาคือ รุ่นมิดเจ็ต เอ็มพี4 (MP4 Midget) นับว่าเป็นรุ่นที่หาค่อนข้างยากในปัจจุบัน เพราะมีเหลืออยู่ให้เห็นจำนวนไม่มากนัก ต่างจากรุ่นมิดเจ็ต เอ็มพี5 (MP5 Midget) ซึ่งถูกส่งเข้ามาในภายหลัง จึงมีจำนวนมากและใช้กันมาจนถึงปัจจุบัน แต่รูปร่างลักษณะของตัวรถแตกต่างจากรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯ เนื่องจากรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯ จะมีคันบังคับแบบก้านเป็นที่จับสองข้างเหมือนมอเตอร์ไซค์ คนขับนั่งตอนหน้า ส่วนผู้โดยสารนั่งเฉพาะตอนหลังของตัวรถเท่านั้น ผิดกับรถตุ๊กตุ๊กหวัทบของเมืองตรัง ผู้โดยสารสามารถเลือกนั่งได้ทั้งข้างหน้าและข้างหลังอีกทั้งคันบังคับยังเป็นแบบพวงมาลัยกลมทันสมัย คราวที่รถตุ๊กตุ๊กหวัทบรุ่นดั้งเดิม ลักษณะตัวรถจะเป็นกระบะสามล้อขนาดเล็ก ไม่มีหลังคา ครอบด้านหลังต่อมาช่างไทยได้ปรับแต่ง เพิ่มหลังคาเข้าไปเพื่อกันร้อน กันฝนให้ผู้โดยสาร

ในอดีตคนในเมืองตรังส่วนใหญ่นิยมใช้รถตุ๊กตุ๊กหวัทบเป็นยานพาหนะในการเดินทางระบบขนส่งสาธารณะ จนกลายเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของจังหวัดตรัง และจะเห็นนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนเมืองตรังส่วนใหญ่ ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจใช้บริการนั่งรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ ซึ่งปัจจุบันรถตุ๊กหวัทบมีแนวโน้มการให้บริการที่ลดลง จากภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตเจริญรุ่งเรือง ส่งผลทำให้รายได้ของประชาชนดีขึ้นไปด้วยประชาชนในจังหวัดตรัง เริ่มมีรถส่วนตัวกันมากขึ้น รวมทั้งรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีจำนวนมาก และยังประสบปัญหาในการซ่อมแซมเพราะอะไหล่หายากและมีราคาแพง นอกจากนั้นก็ยังจะมีความยุ่งยากในการขึ้นทะเบียนรถเป็นอย่างมาก เพราะ

เจ้าของรถถอดได้ในท่อพักออกเพื่อให้รถวิ่งดีแต่มีปัญหาลักษณะดังมาก ขณะเดียวกันการที่น้ำมันมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวจนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราคาแพงก็ทำให้ต้นทุนสูงมากขึ้น ที่สำคัญก็คือรถรุ่นนี้ ไม่มีการผลิตอีกแล้ว คันไคพัง ไปถึงก็เท่ากับจบสิ้นไปเลย

จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เพื่อได้หาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคตให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนสนใจหันกลับมาใช้บริการเหมือนเมื่อครั้งในอดีต และเป็นการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหน้าตาประหลาด ที่ยังคงเหลือให้ได้เห็นกว่า 300 คัน ให้คงอยู่กับชาวเมืองตรงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษารถตุ๊กตุ๊กหัวกบ โดยอาศัยข้อมูลพฤติกรรมการเดินทาง ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต ดังนั้นจึงสามารถสรุปวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็นประเด็นดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาวิวัฒนาการ ความเป็นมา และรูปแบบของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- 1.2.4 เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคตให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 14.77 ตารางกิโลเมตร

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นที่จะศึกษา

- 1.3.2.1 ความพึงพอใจและพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- 1.3.2.2 การศึกษาปัญหา ความสำคัญและอุปสรรคโดยรวมของการให้บริการและใช้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- 1.3.2.3 เสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคตให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขั้นตอนการศึกษา

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมือง
ตรัง กรณีศึกษา : รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ประกอบด้วยการศึกษาค้นคว้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การ
วิเคราะห์ สรุปผลและข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.4.1 การศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการกำหนดกรอบความคิดในการศึกษาคั้งนี้

1.4.2 ออกแบบสอบถามและสร้างแบบสร้างถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล
และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Survey) เพื่อความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล

1.4.3 ทำการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1.4.3.1 การสำรวจข้อมูลภาคสนาม (Field Survey)

1.4.3.2 การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

- แบบสอบถามผู้ให้บริการรถตุ๊กหัวกบ(คนขับ) 10 ตัวอย่าง

- แบบสอบถามผู้ใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ 238 ตัวอย่าง

1.4.3.3 การสัมภาษณ์ (Interview)

1.4.4 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปทาง
สถิติ SPSS

1.4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 ทำให้เข้าใจถึงวิวัฒนาการ ความเป็นมา และรูปแบบของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ในการให้บริการ
ตั้งแต่อดีตและปัจจุบัน

1.5.2 ทำให้เข้าใจข้อมูลที่แท้จริงของกลุ่มผู้ใช้ถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมการเดินทางของ
ผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เพื่อใช้วิเคราะห์ความต้องการในการเดินทาง ที่ตอบสนองความต้องการ
ของผู้ใช้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของตัวรถ
และรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

1.5.3 ทำให้เข้าใจถึงปัญหา อุปสรรคและความสำคัญของการใช้บริการและให้บริการรถตุ๊กตุ๊ก
หัวกบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่ม
ผู้ใช้บริการ รวมถึงสะท้อนข้อบกพร่องของการให้บริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ในการ
ปรับปรุงให้บริการที่เหมาะสมกับพฤติกรรมผู้ใช้ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.4 สามารถเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคตให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนำไปศึกษาและพัฒนาศักยภาพการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบให้อยู่คู่กับจังหวัดต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ หมายถึง รถขนส่งสาธารณะที่ให้บริการในพื้นที่จังหวัดตรังที่คนส่วนใหญ่นิยมใช้กันมาก เพราะลักษณะพื้นที่จังหวัดเป็นเนิน การใช้รถตุ๊กตุ๊กในการขนส่งทั้งสินค้าและผู้โดยสาร จึงมีความเหมาะสมและสะดวก เพราะนอกจากจะช่วยทุ่นแรงแล้ว ยังสามารถเข้า-ออกภายในซอยที่คับแคบได้โดยง่าย

1.6.2 พฤติกรรมการเดินทาง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบเดินทางจากต้นทางจนถึงปลายทาง เช่น การเดินทางจากบ้านไปทำงาน การเดินทางกลับบ้าน รวมไปถึงการระยะเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

1.6.3 วัฒนธรรม หมายถึง วิถีการดำเนินชีวิต (The way of life) ของคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นการกิน การแต่งกาย การเดินทาง การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ รวมไปถึงหลักเกณฑ์การดำเนินชีวิตปฏิบัติต่อกันมา ซึ่งในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ ภูมิประเทศ และทรัพยากรทางธรรมชาติ เป็นต้น มาประกอบกันจึงทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่หลากหลายในแต่ละพื้นที่นั้นๆ

1.6.4 รถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรม หมายถึง รถขนส่งสาธารณะในวิสัยนี้ คือ รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ที่ให้บริการคนในพื้นที่เขตเทศบาลนครตรังในการเดินทางตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน จนกลายเป็นความเคยชินในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบและเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของในจังหวัดตรัง

1.6.5 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการใช้บริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับคาดหวังในการบริการนั้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรม ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พฤติกรรม ผู้ใช้รถสาธารณะในเมืองตรัง กรณีศึกษารถตู้คู่หัวกบ ซึ่งมีประเด็นที่เชื่อมโยง หรือเป็นพื้นฐาน ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยมีกรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 5 ส่วน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม

2.1.1 ความหมายของวัฒนธรรม

กระทรวงวัฒนธรรม (2553) วัฒนธรรม ได้อธิบายคำว่า วิถีการดำเนินชีวิต (The Way of Life) ของคนในสังคม นับตั้งแต่วิถีกิน วิถีอยู่ วิถีแต่งกาย วิถีทำงาน วิถีพักผ่อน วิถีแสดงอารมณ์วิถี สื่อความ วิถีจราจรและขนส่ง วิถีอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ วิถีแสดงความสุขทางใจ และหลักเกณฑ์ การดำเนินชีวิต โดยแนวทางการแสดงถึงวิถีชีวิตนั้นอาจจะมาจากเอกชน หรือคณะบุคคลทำเป็นตัว แบบ แล้วต่อมากันส่วนใหญ่ก็ปฏิบัติสืบต่อกันมา วัฒนธรรมย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและ กาลเวลา เมื่อมีการประดิษฐ์หรือค้นพบสิ่งใหม่ วิถีใหม่ที่แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการ ของสังคมได้ดีกว่า ซึ่งอาจทำให้สมาชิกของสังคมเกิดความนิยม และในที่สุดอาจเลิกใช้วัฒนธรรม เดิม ดังนั้น การรักษาหรือธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมเดิม จึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา วัฒนธรรมให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพตามยุคสมัย

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2551) วัฒนธรรม คือ สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น กำหนด มิใช่สิ่งที่มีมนุษย์ทำตามสัญชาตญาณ อาจเป็นการประดิษฐ์วัตถุสิ่งของขึ้นใช้ หรืออาจเป็น การกำหนดพฤติกรรมและความคิด ตลอดจนวิธีการ หรือระบบการทำงาน ฉะนั้นวัฒนธรรม ก็คือ ระบบในสังคมมนุษย์ที่มนุษย์สร้างขึ้นมิใช่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติตามสัญชาตญาณ วัฒนธรรมเป็น ระบบสัญลักษณ์ในสังคมมนุษย์ที่มนุษย์สร้างขึ้น เมื่อสร้างขึ้นแล้วจึงสอนให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และนำไปปฏิบัติ ฉะนั้น วัฒนธรรมจึงต้องมีการเรียนรู้และมีการถ่ายทอดเมื่อมนุษย์เรียนรู้ เกี่ยวกับ วัฒนธรรมมนุษย์ ก็รู้จักขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม

มณฑิรา ตาเมือง (2554) วัฒนธรรม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์สร้างขึ้นมาและเป็นที่ยอมรับกัน ในสังคม ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ วิถีชีวิต ถือเป็นมรดกทางสังคมโดยการ ถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งสู่คนอีกรุ่นหนึ่งและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

สรุป คือ วัฒนธรรมมีความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่าง ที่แสดงออกถึงวิถีชีวิตมนุษย์ใน สังคมของกลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง ซึ่งมนุษย์ได้สร้างสภาวะเบียบ กฎเกณฑ์วิถีใน การปฏิบัติ รวมทั้งการจัดระเบียบ ตลอดจนระบบความ ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ และเทคโนโลยี ต่าง ๆ โดยได้วิวัฒนาการสืบต่อกันมาอย่างมีแบบแผน

1.2 สาเหตุของการเกิดวัฒนธรรม

งามพิศ สัตย์สงวน (2543) ได้อธิบายว่า การเกิดวัฒนธรรมมีสาเหตุมาจากความต้องการของ มนุษย์ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทางชีววิทยา (biological needs) ซึ่งเป็นความต้องการ พื้นฐาน คือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. ความต้องการทางสังคม (social needs) เนื่องจากการอยู่ร่วมกันของคนหมู่มากที่ต้องมีการจัด ระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแบ่งหน้าที่ การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาพื้นฐาน ความต้องการด้านนี้ ก่อให้เกิดวัฒนธรรม คือ การจัดระเบียบทางสังคม (social organization)

3. ความต้องการทางจิตใจ (psychological needs) ซึ่งวัฒนธรรมที่มาตอบสนองความต้องการ คือ ระบบความเชื่อ

1.3 ความสำคัญของวัฒนธรรม

วัฒนธรรมเป็นเครื่องกำหนดวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคม ทั้งยังเป็นเครื่องวัด และกำหนดความเจริญ ความเสื่อมของสังคม วัฒนธรรมจึงมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของประชาชน และความเจริญก้าวหน้าของประเทศ หากสังคมใดมีวัฒนธรรมที่เหมาะสมมีความดีงาม สังคมนั้น ย่อมเจริญก้าวหน้า ฉะนั้นการทำความเข้าใจในกระบวนการวัฒนธรรมจะเป็นประโยชน์ในการ กำหนดกรอบ หรือแบบแผนการดำเนินชีวิตของสังคม วัฒนธรรมมีคุณประโยชน์หลาย ประการ คือ ช่วยให้มีมนุษย์สะดวกสบายขึ้น ช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ช่วยเหนียว รัดสมาชิกในสังคมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นเครื่องแสดงเอกลักษณ์ของชาติเป็นเครื่องกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมของคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขช่วยให้ประเทศมีความเจริญรุ่งเรือง (กระทรวงวัฒนธรรม,2553)

นอกจากนี้วัฒนธรรมสามารถทำหน้าที่ได้หลายระดับ คือ

- 1) เพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ปัจจัย 4 ในการครองชีพ
- 2) เพื่อความเรียบร้อยของสังคม ได้แก่ การปกครอง
- 3) เพื่อผลทางจิตใจ ได้แก่ ศาสนา
- 4) เพื่อความสดชื่นในชีวิต ได้แก่ สุนทรียภาพ
- 5) เพื่อการสื่อสารความรู้ ได้แก่ การศึกษา

วัฒนธรรมจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ช่วยให้มนุษย์รู้จักทำมาหากิน ร่วมกันอยู่ร่วมกัน และมีความเจริญเหนือสัตว์ประเภทอื่น วัฒนธรรมช่วยให้มนุษย์และสังคมพัฒนาขึ้น โดยลำดับ วัฒนธรรมจะแสดงออกในรูปของค่านิยม (value) โดยมีบรรทัดฐาน (norms) เป็นกลไกในการควบคุมการประพฤติปฏิบัติ

1.4 ลักษณะของวัฒนธรรม

เพื่อที่จะให้เข้าใจถึงความหมายของคำว่า "วัฒนธรรม" ได้อย่างลึกซึ้ง จึงขออธิบายถึงลักษณะของวัฒนธรรม (วาสน ไทยแท้,2543) ซึ่งอาจแยกอธิบายได้ดังต่อไปนี้

- วัฒนธรรมเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ มนุษย์แตกต่างจากสัตว์ ตรงที่มีการรู้จักคิด มีการเรียนรู้ จัดระเบียบชีวิตให้เจริญ อยู่ดีกินดี มีความสุขสะดวกสบาย รู้จักแก้ไขปัญหา ซึ่งแตกต่างไปจากสัตว์ที่เกิดการเรียนรู้โดยอาศัยความจำเท่านั้น
- วัฒนธรรมเป็นมรดกของสังคม เนื่องจากมีการถ่ายทอดการเรียนรู้ จากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนรุ่นหนึ่ง ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม โดยไม่ขาดช่วงระยะเวลา และ มนุษย์ใช้ภาษาในการถ่ายทอดวัฒนธรรม ภาษาจึงเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้ถ่ายทอดวัฒนธรรมนั่นเอง
- วัฒนธรรมเป็นวิถีชีวิต หรือเป็นแบบแผนของการดำเนินชีวิตของ มนุษย์ มนุษย์เกิดในสังคมใดก็จะเรียนรู้และซึมซับในวัฒนธรรมของสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ ดังนั้น วัฒนธรรมในแต่ละสังคมจึงแตกต่างกัน
- วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ มนุษย์มีการคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ และ ปรับปรุงของเดิมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อความเหมาะสม และความอยู่รอดของสังคม เช่น สังคมไทยสมัยก่อนผู้หญิงจะทำงานบ้าน ผู้ชายทำงานนอกบ้าน เพื่อหาเลี้ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครอบครัว แต่ปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้หญิงต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เพื่อหารายได้มาจุนเจือครอบครัว บทบาทของผู้หญิงในสังคมไทยจึงเปลี่ยนแปลงไป

1.5 หน้าที่ของวัฒนธรรม

1) วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดรูปแบบของสถาบัน ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม เช่น วัฒนธรรมอิสลามอนุญาตให้ชาย (ที่มีความสามารถเลี้ยงดูและ ให้ความ ยุติธรรมแก่ภรรยา) มีภรรยาได้มากกว่า 1 คน โดยไม่เกิน 4 คน แต่ห้ามสมสู่ ระหว่างเพศเดียวกัน อย่างเด็ดขาด ในขณะที่ศาสนาอื่นอนุญาตให้ชายมีภรรยาได้เพียง 1 คน แต่ไม่มีบัญญัติห้าม ความสัมพันธ์ระหว่างเพศเดียวกัน ฉะนั้นรูปแบบของสถาบันครอบครัวจึงอาจแตกต่างกันไป

2) วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ พฤติกรรมของคน จะเป็นเช่นไรก็ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของกลุ่มสังคมนั้น ๆ เช่น วัฒนธรรมในการพบปะทักทายของ ไทย ใช้ในการสวัสดีของชาวตะวันตกทั่วไปใช้ในการสัมผัสมือ ของชาวทิเบตใช้การแลบลิ้น เป็นต้น

3) วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ควบคุมสังคม สร้างความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ให้แก่สังคม เพราะในวัฒนธรรมจะมีทั้งความศรัทธา ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน เป็นต้น ตลอดจน ผลตอบแทนในการปฏิบัติและบทลงโทษเมื่อฝ่าฝืน

ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า ถ้าหากเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมดีแล้ว จะทำให้ สามารถเข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนในแต่ละสังคมได้อย่างถูกต้อง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง เพื่อให้ทราบพฤติกรรมในการเดินทางของผู้ใช้บริการจากต้นทางสู่ปลายทาง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง รูปแบบการเดินทางของประชากรและความต้องการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน

2.1 ความหมายของการเดินทาง

ปรัชญา ปฏิพนธกานต์ (2550) ได้กล่าวว่า ความสะดวกในการเดินทางเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเจริญ เกิดการพัฒนาของเมือง ซึ่งจะแสดงอยู่ในรูปของการพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ดิน ในการวางแผนการคมนาคมและขนส่งของเมือง จำเป็นต้องรู้ปริมาณการเดินทางในแต่ละพื้นที่ และการที่จะรู้ปริมาณหรือความต้องการของการเดินทางจะต้องมีความเข้าใจและศึกษาถึงพฤติกรรม

และองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการเดินทาง เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการคมนาคมขนส่งของเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภราดร แซ่มสู่น (2548) ได้กล่าวว่า การเดินทางเป็นการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่ง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ไปยังอีกจุดหนึ่งซึ่งเป็นจุดหมายปลายทาง ด้วยวัตถุประสงค์ไว้วัตถุประสงค์หนึ่ง การเดินทางของคนส่วนมากมีจุดเริ่มต้นหรือจุดหมายปลายทางที่บ้าน ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการเดินทางออกเป็น 4 กลุ่มคือ

- 1) การเดินทางจากบ้านเพื่อไปทำงานหรือการเดินทางจากที่ทำงานเพื่อกลับบ้าน (Home Based Work : HBW) ในเขตเมืองการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์นี้จะมีสัดส่วนมากที่สุด
- 2) การเดินทางของนักเรียนจากบ้านเพื่อไปโรงเรียนหรือการเดินทางจากโรงเรียนเพื่อกลับบ้าน (Home Based School : HBS)
- 3) การเดินทางจากบ้านเพื่อไปยังที่อื่นๆ หรือการเดินทางจากที่อื่นๆเพื่อกลับบ้าน (Home Based Other : HBO)
- 4) การเดินทางจากที่อื่นๆที่ไม่ใช่บ้านไปยังจุดหมายปลายทางที่ไม่ใช่บ้าน (Non Home Based : NHB)

นริสา พิษัชรุตนะ (2539) ได้กล่าวว่า การเดินทางจะเกิดขึ้นได้นั้นมีปัจจัยร่วมกัน 3 อย่าง คือ

- 1) การดำเนินชีวิตประจำวันที่เป็นที่ที่จะต้องประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม
- 2) กิจกรรมเหล่านั้นไม่สามารถดำเนินการได้ในที่เดียวกัน จำเป็นต้องมีการเดินทางเพื่อประกอบกิจกรรมในที่ต่างๆ
- 3) ความพึงพอใจหรือประโยชน์ที่ได้จากการประกอบกิจกรรมมีค่าสูงกว่าความยากลำบากที่เกิดขึ้นจากการเดินทางเพื่อไปประกอบกิจกรรม

2.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

แบ่งประเภทรูปแบบการเดินทาง โดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

1) การเดินทางเพื่อไปทำงาน รูปแบบการเดินทางนี้มีลักษณะสม่ำเสมอว่าการเดินทางประเภทอื่น ปัจจุบันการเดินทางเพื่อไปทำงานจะมีลักษณะกระจายกว่าในสมัยก่อน ทั้งด้านจุดเริ่มต้นและจุดปลายทางสามารถแบ่งย่อยได้ 4 ประเภท ดังนี้

- การเดินทางที่จุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางอยู่ภายในตัวเมือง ผู้เดินทางไปทำงานอาศัยอยู่ในเขตใกล้ใจกลางเมืองแล้วเดินทางไปทำงานยังแหล่งงานที่อยู่ในเขตเมือง โดยการเดินทางมักใช้ระบบขนส่งมวลชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การเดินทางที่จุดเริ่มต้นอยู่ในชานเมือง แต่จุดหมายปลายทางอยู่ในตัวเมือง จุดหมายปลายทางมักเป็นบริเวณ CBD โดยการเดินทางอาจเดินทางโดยรถยนต์มาตามทางด่วนหรือถนนสายหลักที่เข้าสู่ใจกลางเมือง
 - การเดินทางที่ทั้งจุดเริ่มต้นอยู่ในตัวเมืองและจุดหมายปลายทางอยู่ชานเมือง เป็นการเดินทางจากเขตที่อยู่อาศัยบริเวณชานเมืองไปยังแหล่งจ้างงานใกล้เคียง แต่บางครั้งอาจต้องเดินทางอ้อมเมือง พบว่าบริเวณนี้มีการให้บริการขนส่งมวลชนน้อย
 - การเดินทางที่จุดเริ่มต้นอยู่ในตัวเมืองแต่จุดหมายปลายทางอยู่ชานเมือง มีจุดเริ่มต้นในเขตใจกลางเมืองหรือใกล้ใจกลางเมือง และมีจุดหมายปลายทางที่สิ้นสุดในเขตรอบนอกเมือง ถือเป็นการเดินทางแบบย้อนกลับมักไม่ค่อยได้รับการบริการอย่างเพียงพอจากเส้นทางที่มีในเมือง
- 2) การเดินทางที่ไม่ใช่เพื่อการทำงาน สามารถจำแนกรูปแบบการเดินทางประเภทนี้ได้ 3 แบบ คือ
- การเดินทางด้านสังคม เช่น การเดินทางไปเยี่ยมเพื่อนฝูง การเดินทางติดต่อกลับเพื่อนบ้านและการเดินทางไปเยี่ยมญาติ
 - การเดินทางไปซื้อสินค้า การเดินทางประเภทนี้ขึ้นอยู่กับกระจายของร้านค้าประเภทสินค้าที่จะซื้อ พบว่า การเดินทางประเภทนี้สัมพันธ์กับระยะทางมาก
 - การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางมักเป็นในช่วงวันหยุดสัปดาห์หรือช่วงเทศกาล โดยระยะทางการเดินทางขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจ

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเดินทาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน แบ่งประเด็นหลักๆ คือ

1) ปัจจัยด้านผังเมืองและการใช้ประโยชน์ของที่ดิน การใช้ประโยชน์จากที่ดินหรือการจัดวางตำแหน่งของสถานที่ต่างๆ ในแต่ละเมืองที่แตกต่างกัน จะมีผลกับความต้องการในการเดินทาง ถ้าทุกกิจกรรมสามารถจัดทำได้ในบริเวณเดียวกัน การเดินทางก็จะมีลักษณะเป็นการเดินทางระยะสั้นและใช้เวลาเดินทางน้อย แต่ถ้าสถานที่ต่างๆ เช่น ที่เรียน ที่ทำงาน และที่อยู่อาศัยที่อยู่ห่างไกลกันนั้น ก็จะทำให้การเดินทางไกลและใช้เวลามากขึ้นด้วย

2) ลักษณะของผู้เดินทาง เมื่อพิจารณาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เดินทางพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบขนส่งมวลชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และจำนวนรถยนต์ที่มีอยู่ในครอบครอง

3) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันนั้นมีผลกับสัดส่วนการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน เช่น ในโครงการพัฒนารูปแบบจำลองและระบบฐานข้อมูลเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จราจร โดยสำนักงานคณะกรรมการจัดการระบบการจราจรทางบก เมื่อปี พ.ศ. 2538 พบว่าการเดินทางประเภทระหว่างบ้านกับโรงเรียน มีแนวโน้มที่จะใช้ระบบขนส่งมวลชนมากกว่าการเดินทางประเภทอื่น

4) ปัจจัยด้านการบริการจะสะท้อนทัศนคติของผู้ใช้ระบบขนส่งมวลชนที่มีต่อการบริการของระบบขนส่งมวลชนมีการวัดอิทธิพลจากปัจจัยด้านการบริการ 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นและการสำรวจทัศนคติ โดยประเด็นที่ทำการสำรวจทัศนคติของผู้เดินทาง ได้แก่ ค่าโดยสาร เวลาในการเดินทาง ความถี่ในการให้บริการและช่วงห่างของการปล่อยรถ ระยะทางของการบริการ ความสะดวกสบาย ความเชื่อถือได้ของการบริการ และความปลอดภัย

นอกจากนี้ Parida et al (1992) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางของผู้เดินทางระหว่างและชานเมือง โดยแบ่งเป็นปัจจัยทางลักษณะประชากร ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา และปัจจัยด้านระบบขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยทางลักษณะประชากร ประกอบด้วย

- 1) อายุ เพศ เผ่าพันธุ์ และระดับการศึกษา
- 2) ความเป็นเจ้าของรถ รายได้ และขนาดครัวเรือน
- 3) จุดประสงค์ และการได้มาซึ่งรถยนต์สำหรับการเดินทาง
- 4) เวลาในการเดินทาง ความถี่ และความรวดเร็วของระบบขนส่ง
- 5) การใช้ที่ดิน และการกระจายตัวของประชากร
- 6) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพภูมิอากาศ และภูมิประเทศ

ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ประกอบด้วย

- 1) ความต้องการ ทัศนคติ ความรู้สึก และบทบาทของแต่ละบุคคล
- 2) ความต้องการ ทรัพย์สินสมบัติ กิจกรรม ลำดับศักดิ์ และวิถีของครัวเรือน
- 3) ความสะดวกสบาย และความเชื่อมั่นของระบบขนส่ง

ปัจจัยด้านระบบขนส่ง

ความจุ ความเร็ว และการเลือกเส้นทาง ซึ่งเป็นคุณสมบัติของระบบขนส่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทางแต่ละประเภท โดยการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สามารถวัดจากคุณสมบัติในด้านเวลา ความน่าเชื่อถือ เวลานอกยานพาหนะ ค่าใช้จ่าย ความสะดวกสบาย ความรู้สึกปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อาชญากรรมและรายได้

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทาง

ไกรฤกษ์ เจริญวงศ์ (2553) อ้างถึงใน Vuchic (1997) ได้กล่าวถึง ข้อคำนึงการพิจารณาการเปรียบเทียบและการเลือกรูปแบบการเดินทาง ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความสามารถในการให้บริการ (Availability) เพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้ในระบบขนส่งจำเป็นต้องคำนึงถึงปัญหา 2 เรื่อง คือ ตำแหน่ง (Location) ของสถานีและความถี่ของการให้บริการ (Frequency of service) เพื่อให้ผู้โดยสารใช้บริการได้สะดวกจะต้องมีสถานีอยู่ใกล้และมีความถี่ในการให้บริการสูง แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่ายจึงจำเป็นต้องกำหนดตำแหน่งและความถี่ในการให้บริการให้เหมาะสมโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ไกลสถานีอย่างน้อยที่สุดจะต้องมีระบบ Feeder เพื่อให้ผู้โดยสารเดินทางมาสู่สถานีได้ ซึ่งการจัดให้มีระบบโครงข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่และความถี่ในการบริการที่แน่นอนจะทำให้ปริมาณของความต้องการใช้ระบบขนส่งมวลชนสูงขึ้น

2) ความตรงต่อเวลา (Punctuality) ความล่าช้า (Delay) ของการให้บริการทำให้ไม่เดินทางได้ตามเวลาที่กำหนดไว้มีผลมาจากหลายสาเหตุ เช่น การจราจรติดขัด รถเสีย สภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย โดยเฉพาะปัญหาจราจรติดขัด อาจแก้ไขโดยให้สิทธิ์พิเศษหรือแยกเส้นทางขบวนออกจากระบบจราจรในท้องถนน

3) ความรวดเร็วหรือเวลาในการเดินทาง (Speed/Travel time) เวลาที่ใช้เดินทางจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทาง (Door-to door speed) นั้นประกอบด้วย 5 ส่วน คือ เวลาในการเดินทางมายังจุดรถรับบริการ (Access time) เวลาในการรอรับบริการ (Waiting time) เวลาในการเดินทาง (Travel time) เวลาในการเปลี่ยนพาหนะ (Transfer time) และเวลาในการออกจากระบบขนส่งไปยังที่หมาย (Departure time) ผู้โดยสารมีความรู้สึกต่อเวลาในแต่ละส่วนแตกต่างกันไปไม่เท่ากัน

4) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ (User cost) เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้เดินทาง ค่าใช้จ่ายนี้ นอกจากจะพิจารณาถึงค่าโดยสารและยังรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ผู้เดินทางถูกใช้ไปในการเข้าใช้ระบบขนส่งด้วย

5) ความสบาย (Comfort) ความสบายจัดเป็นปัจจัยด้านคุณภาพซึ่งยากในการระบุให้แน่ชัดแต่ก็มีปัจจัยที่สำคัญที่ต้องพิจารณา เช่น การมีที่นั่งเพียงพอ การขยับที่ได้คุณภาพ เบาะนั่งสบาย ทางขึ้นลงพาหนะ เป็นต้น

6) ความสะดวก (Convenience) ความสะดวกจัดเป็นปัจจัยทางด้านคุณภาพ เช่นเดียวกับความสบาย แต่จะแตกต่างกันตรงที่ความสบายเป็นสิ่งที่ได้รับจากการใช้ยานพาหนะ แต่ความสะดวกนั้นจะเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการระบบขนส่ง ซึ่งมีความสำคัญมากในการประเมินด้านคุณภาพ สิ่งที่ต้องพิจารณา เช่น การต่อรถหลายต่อ การให้บริการทุกช่วงเวลา ความเพียงพอของรถที่ให้บริการ เป็นต้น

7) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) ความปลอดภัยของผู้โดยสารนั้นสำคัญที่สุด แต่การคุ้มครองผู้โดยสารจากการเกิดอาชญากรรมต่างๆ ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ซึ่งปกติจะทำการวัดรักษาความปลอดภัยได้จากจำนวนสถิติของการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรมในระบบนั้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการนั้นจะต้องศึกษาทั้งในด้านการรับบริการซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการและด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้ให้บริการเอง ทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ ประเภทของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554 :148) ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน แต่พอสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการ จึงหมายถึงภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับการคาดหวังในการบริการนั้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคลในการบริการนั้น ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction)
- 2) ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (job satisfaction)

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

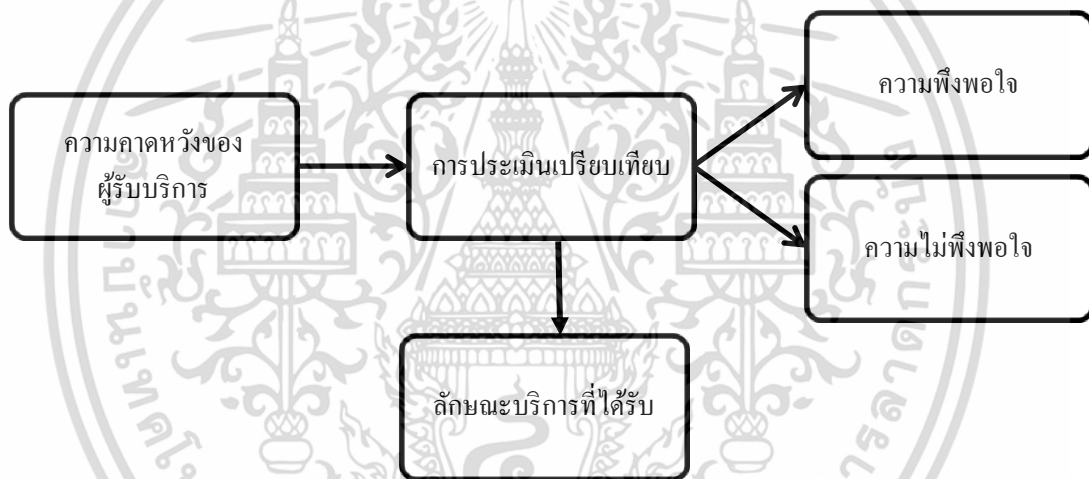
มีการแบ่งความหมายออกเป็น 2 นัย คือ

- 1) การยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) การยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้อกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

ตัวอย่างเช่น เมื่อนักท่องเที่ยวเลือกที่จะมารับบริการจากธุรกิจนำเที่ยว นักท่องเที่ยวย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ เมื่อได้รับการบริการแล้วตั้งแต่การติดต่อ จนถึงขณะในการนำเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสาร ความเอาใจใส่ โดยนักท่องเที่ยวย่อมทำการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการของผู้ให้บริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการนั้น จากนั้นจึงประเมินออกมา หากการบริการที่ได้รับมีระดับเท่ากันหรือมากกว่าความคาดหวังต่อการบริการนั้น ก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจ แต่หากการบริการที่ได้รับ มีระดับต่ำกว่าความคาดหวังต่อการบริการที่มี ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในการบริการนั้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นกุญแจสำคัญ ในการสะท้อนทัศนคติและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้เหล่านั้น

Transportation research board (1999) ซึ่งกล่าวสอดคล้องไปในทางทิศเดียวกับ Transit Capacity and Quality of Service Manual (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถช่วยผู้ดำเนินการระบบขนส่งมวลชนในการเข้าถึงปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดลำดับความสำคัญในการการปรับปรุงการบริการ รวมทั้งวัดระดับความสำเร็จในการดำเนินการในอดีตได้ ซึ่งประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ คือ 1) ลด

ค่าใช้จ่ายทางการตลาด 2) ลดการสูญเสียกลุ่มลูกค้าเดิม 3) ตระหนักถึงความต้องการคุณภาพการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่แตกต่างกันของผู้บริโภค 4) แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการขององค์กร 5) การสื่อสารที่มีความเข้าใจตรงกันระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค (Transportation Research Board ,1999)

3.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (confirmation) ต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกิดเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อน ขึ้น-ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้บริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจากสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริหาร ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง

6) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและทัศนคติต่อราคาของกลุ่มผู้ใช้บริการอีกด้วย

7) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ สนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างความประทับใจ

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึก
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

3.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

บุญรักษ์ กุมาศ (2543:20-21) ได้กล่าวถึง การศึกษาเพื่อการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางนั้นจะใช้ทฤษฎีที่เรียกว่า พฤติกรรมกรรมการเลือกของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice Behavior) ทฤษฎีนี้ได้สมมติว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้ระบบขนส่งที่สามารถให้ความพึงพอใจได้สูงสุดตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลสามารถวัดและเรียงลำดับตามความชอบได้ โดยความพึงพอใจสามารถวัดได้ด้วยฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility function) ซึ่งประกอบด้วยพรรณนิวัดคุณภาพด้านต่างๆหลายด้านและพรรณนิวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ได้แก่

1) อัตราค่าโดยสาร (Fare) คืออัตราค่าโดยสารทั้งหมดในการเดินทางแต่ละเที่ยว โดยเริ่มจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ประกอบด้วยค่าโดยสารของรถที่ทำการศึกษาและค่าโดยสารอื่นๆที่ใช้บริการก่อนและหลังรถโดยสารประจำทาง

2) ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel Time) คือเวลาที่เข้ามาทั้งหมดในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทาง รวมทั้งเวลาที่อยู่ในรถและอยู่นอกรถ

3) ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew Manner)

4) ความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety) คือความปลอดภัยต่ออาชญากรรมต่างๆ เช่น ถูกล้วงกระเป๋า การถูกลวนลามทางเพศ ในขณะที่รอคอยรถโดยสารหรือขณะอยู่บนรถโดยสาร ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ในขณะที่รอคอยรถโดยสารหรือขณะอยู่บนรถโดยสาร

5) ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ (Comfortable) ประกอบด้วย ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวก องค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ

6) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability) เป็นความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการว่าจะมีรถโดยสารตรงตามเวลาที่กำหนดไว้และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางแน่นอนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อย ทำให้สามารถกำหนดเวลาที่ไปถึงจุดหมายได้อย่างแน่นอน

7) ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) ความสะดวกในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นในการเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินทางต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดหมายปลายทาง โดยพิจารณาจาก เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทางหลังจากใช้บริการและต่อรถ

หรือพาหนะอื่น ๆ ซึ่งถ้าเวลาที่ใช้ยิ่งน้อยหรือมาการต่อรถยิ่งน้อยเท่าไรความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Pagano และ Mcknight (1984) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับกลุ่มคนพิเศษหรือกลุ่มคนพิการ โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามีทั้งหมด 8 ปัจจัย 8 คือ 1) ความน่าเชื่อถือและการตรงต่อเวลา 2) ความสบาย 3) ความสะดวกในการจองที่นั่ง 4) การขยายการบริการ 5) การเข้าถึงรถ 6) ความปลอดภัย 7) ลักษณะพฤติกรรมพนักงานขับรถ 8) การตอบสนองต่อบุคคล

ประพัทธ์พงษ์ อุปลา (2552) ได้ศึกษาอิทธิพลของรูปแบบเมืองที่มีผลต่อรถขนส่งสาธารณะนอกระบบและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในเมืองขนาดใหญ่โดยใช้เมืองหาดใหญ่ เมืองเชียงใหม่ เมืองขอนแก่น และเมืองกรุงเทพมหานคร เป็นกรณีศึกษา โดยมีเหตุผลสำคัญในการทำวิจัยคือ เพื่อหาแนวทางนโยบายเชิงเสนอแนะในการบริหารจัดการระบบขนส่งในเมือง โดยเฉพาะแนวทางการลดใช้รถยนต์ส่วนตัวและเปลี่ยนพฤติกรรมให้คนหันกลับมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น

ผลจากการศึกษาพบว่า เมืองหาดใหญ่ส่วนใหญ่ต้องการให้เทศบาลนครหาดใหญ่เข้ามามีบทบาทในการควบคุมดูแลมากที่สุดและควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนั้นอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ยกระดับรถขนส่งสาธารณะนอกระบบประเภทรถตุ๊กตุ๊ก/กระบี่ เป็นรถเชิงวัฒนธรรมของท้องถิ่นเนื่องจากสามารถสะท้อนถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวหาดใหญ่ได้ดีที่สุด ส่วนเมืองเชียงใหม่ ในอนาคตหน่วยงานที่ควรเข้ามาเป็นผู้วางแผน ผู้ลงทุนและดำเนินการ และควบคุมดูแล ส่วนใหญ่ต้องการให้เทศบาลนครเชียงใหม่เข้ามามีบทบาทในการควบคุมดูแลมากที่สุด และควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนั้นอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ยกระดับรถขนส่งสาธารณะนอกระบบประเภทรถสองแถวแดงเป็นรถเชิงวัฒนธรรมของท้องถิ่นเนื่องจากสามารถสะท้อนถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวเชียงใหม่ได้ดีที่สุด ในขณะที่เมืองขอนแก่น ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมขนส่งทางบกเข้ามามีบทบาทในการควบคุมดูแลมากที่สุด ส่วนผู้ลงทุนกิจการ ส่วนใหญ่ต้องการให้เอกชนทั่วไปเป็นผู้ลงทุน และควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนั้นอยู่ในระดับปานกลางนอกจากนั้นควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ยกระดับรถขนส่งสาธารณะนอกระบบประเภทรถสองแถวเป็นรถเชิงวัฒนธรรมของท้องถิ่นเนื่องจากสามารถสะท้อนถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวขอนแก่นได้ดีที่สุด และ

กรุงเทพมหานคร ในอนาคตหน่วยงานที่ควรเข้ามาเป็นผู้วางแผน ผู้ลงทุนและดำเนินการ และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควบคุมดูแล ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมขนส่งทางบกเข้ามามีบทบาทในการควบคุมดูแลมากที่สุด ส่วนผู้ลงทุนกิจการ ส่วนใหญ่ต้องการให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้ลงทุนเองและควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้อยู่ในระดับปานอกจากนั้นควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ยกระดับขนส่งสาธารณะนอกระบบประเภท รถตุ๊กตุ๊ก/กระบี่ เป็นรถเชิงวัฒนธรรมของท้องถิ่นเนื่องจากสามารถสะท้อนถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวกรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด

Upala (2006) ได้ศึกษาการเริ่มต้นของรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศอยู่บนพื้นฐานปัจจัยหลัก 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านอุปสงค์ คือ การเพิ่มขึ้นของประชากรและการขยายตัวของเมืองสู่ชานเมืองอย่างไม่เป็นระบบ และ 2) ปัจจัยด้านอุปทาน คือ การขาดประสิทธิภาพของระบบขนส่งสาธารณะและการมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ของรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศ ดังนั้นรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศจึงเป็นรูปแบบขนส่งสาธารณะทางเลือกที่ดึงดูดกลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่ รวมถึงกลุ่มที่เคยใช้รถเมล์และรถยนต์ส่วนตัวให้หันมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในปี 1999 ภาครัฐได้ออกกฎหมายด้านความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารและลดการแข่งขันกันระหว่างรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศกับรถเมล์ รวมถึงกำจัดกลุ่มอิทธิพลในกลุ่มธุรกิจรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศ แต่ปัจจุบันยังคงมีรถผิดกฎหมายจำนวนมากที่ให้บริการบนเส้นทางที่มีการสัมปทานอย่างถูกกฎหมาย

Upala and Narupiti (2007) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินการให้บริการรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศ ในกรุงเทพมหานครด้วยวิธี Stated Preference ผลการศึกษาพบว่า รถตุ๊กโดยสารปรับอากาศเป็นการให้บริการขนส่งสาธารณะขนาดเล็กถึงปานกลางรูปแบบใหม่ เมื่อเปรียบเทียบการบริการระหว่างรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศกับรถโดยสารประจำทาง พบว่า รถตุ๊กโดยสารปรับอากาศจะมีระยะเวลาในการเดินทางสั้นกว่า มีความถี่ในการปล่อยรถและระดับความสบายสูงกว่า มีความน่าเชื่อถือ มีความถี่ในการจอดน้อยกว่า มีที่นั่งแน่นนอนและมีระบบปรับอากาศ จากข้อดีดังกล่าวมาเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการไปเข้าเย็นกลับปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางมาใช้บริการรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้น

ภราดร แซ่มสู่น (2548) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการรถตุ๊กร่วมบริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการรถตุ๊กร่วมบริการสาธารณะของผู้ใช้บริการ เพื่อไปติดต่อธุรกิจมีการใช้บริการนานๆครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ ช่วงสายถึงบ่ายและใช้เวลาในการรอรถตุ๊กประมาณ 11-15 นาที เลือกใช้รถตุ๊กร่วมบริการสาธารณะในสภาพการจราจรแบบคล่องตัวปกติ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตุ๊กร่วมบริการสาธารณะมีระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการและด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการมากที่สุด รองลงมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงาน ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก 3) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความคิดเห็นด้านวางแผน และด้านการจูงใจมากที่สุด รองลงมาเป็นการจัดองค์การ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นมาก 4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจแตกต่างกัน และส่วนอาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนแตกต่างกัน 6) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะพบว่า สถานภาพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารและส่วนสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรอใช้บริการรถตู้โดยสาร 7) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะพบว่า ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับปานกลางและสูงและส่วนด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับปานกลาง และสูงมาก

ไกรฤกษ์ เจริญวงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ : กรณีศึกษา เทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการศึกษาสามารถแบ่งได้ออกเป็น 5 ส่วน คือ 1) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้โดยสารขาเข้าและขาออกมีทั้งกลุ่มที่รีบเร่งซึ่งจะไม่ทำกิจกรรมภายในสถานีก่อนซื้อตั๋วโดยสาร ส่วนกลุ่มที่ไม่รีบเร่งมักจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนซื้อตั๋วโดยสาร สำหรับพฤติกรรมของพนักงานขับรถ พบว่า มีลักษณะคล้ายคลึงกันทั้ง 2 สถานี คือ วนส่งผู้โดยสารบริเวณจุดสำคัญ ๆ ก่อนเข้าสถานี ยกเว้นรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีที่ 2 ที่จะต้องวนส่งผู้โดยสารที่สถานีที่ 1 ก่อนเข้าสถานี นอกจากนี้พฤติกรรมการฝากส่งพัสดุและการตีรถเปล่าจะเป็นเพียงรายได้เสริม สำหรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า เมื่อเดินทางมาถึงสถานีจะปฏิบัติหน้าที่ทันทีและเมื่อมีเวลาว่างจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานี 2) ลักษณะการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ พบว่า ขนาดพื้นที่บริการทุกประเภทมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการในปัจจุบันทั้ง 2 สถานี ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แม้ว่าส่วนใหญ่จะเพียงพอกับผู้โดยสาร แต่จำนวนโทรทัศน์และถังขยะยังคงไม่เพียงพอซึ่งควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน 3) การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ พบว่า โครงข่ายการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครอบคลุมเกือบทุกจังหวัดในภาคใต้ ยกเว้นจังหวัดชุมพรและระนอง ส่วนการให้บริการสามารถยืดหยุ่นได้ตามจำนวนผู้โดยสาร รวมถึงการส่งผู้โดยสารจะส่งบริเวณจุดสำคัญ ๆ หรือ ณ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ 4) การวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า ระดับความพึงพอใจและปัญหาซึ่งแบ่งเป็น 1-5 ระดับ ผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1 และ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานีอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.83 และ 2.69 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาในการให้บริการสถานีอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.50 และ 2.51 ตามลำดับ ซึ่งควรมีการปรับปรุงโดยเฉพาะในด้านความสะอาดห้องน้ำ สำหรับผลการศึกษาดูเกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 และ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเฉลี่ย 2.98 และ 2.84 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศอยู่ในระดับปานกลางคือ 2.20 และ 2.49 ตามลำดับ ซึ่งควรมีการปรับปรุงโดยเฉพาะด้านความทรุดโทรมของรถที่ให้บริการ 5) การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานขับรถโดยสารและเจ้าหน้าที่สถานีส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการของสถานี แต่พนักงานขับรถโดยสารส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเฉพาะด้านรายได้ เนื่องจากการรวมรถตู้โดยสารปรับอากาศทุกคิวเข้ามารวมตัวกันในสถานีทำให้สัดส่วนรถในบางสายมีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ ทำให้เกิดปัญหาการต้องรอเข้าคิวนาน 1-3 วันต่อเที่ยว

อาทิตย์ ศรีสินธุ์ชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการให้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถสี่ล้อเล็กรับจ้าง กรณีศึกษาพื้นที่กรุงเทพฯ ชั้นใน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามเส้นทางที่ศึกษาคั้งนี้ เส้นทางที่ 1 (ซอยเสนานิคม 1-แยกวังหิน-ซอยโชคชัย 4) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อไปทำงาน ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 06.00-09.00 น. มีความถี่ในการใช้บริการประมาณ 9 เที่ยวต่อสัปดาห์ เลือกใช้บริการเพราะมีความสามารถในการเข้าถึงจุดหมาย และภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านเส้นทางการให้บริการบริการมีค่าเฉลี่ย 3.78 (ระดับมาก), ด้านสภาพรถที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.12 (ระดับปานกลาง) และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.56 (ระดับมาก) เส้นทางที่ 2 (ซอยลาดพร้าว 122-ซอยรามคำแหง 65) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อไปทำธุระ/ซื้อของ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 06.00-09.00 น. และ 15.00-18.00 น. มีความถี่ในการใช้บริการประมาณ 14 เที่ยวต่อสัปดาห์ เลือกใช้บริการเพราะมีอัตราค่าโดยสารถูกกว่ารูปแบบอื่น และภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านเส้นทางการให้บริการบริการมีค่าเฉลี่ย 3.59 (ระดับมาก), ด้านสภาพรถที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.31 (ระดับปานกลาง) และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.58 (ระดับมาก) และเส้นทางที่ 3 (พานิชการธนบุรี-วงเวียนใหญ่-คลองสาน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อไปทำงาน ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 06.00-09.00 มีความถี่ในการใช้บริการประมาณ 10 เที่ยวต่อสัปดาห์ เลือกใช้บริการเพราะ

มีความรวดเร็วในการเดินทางและภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านเส้นทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

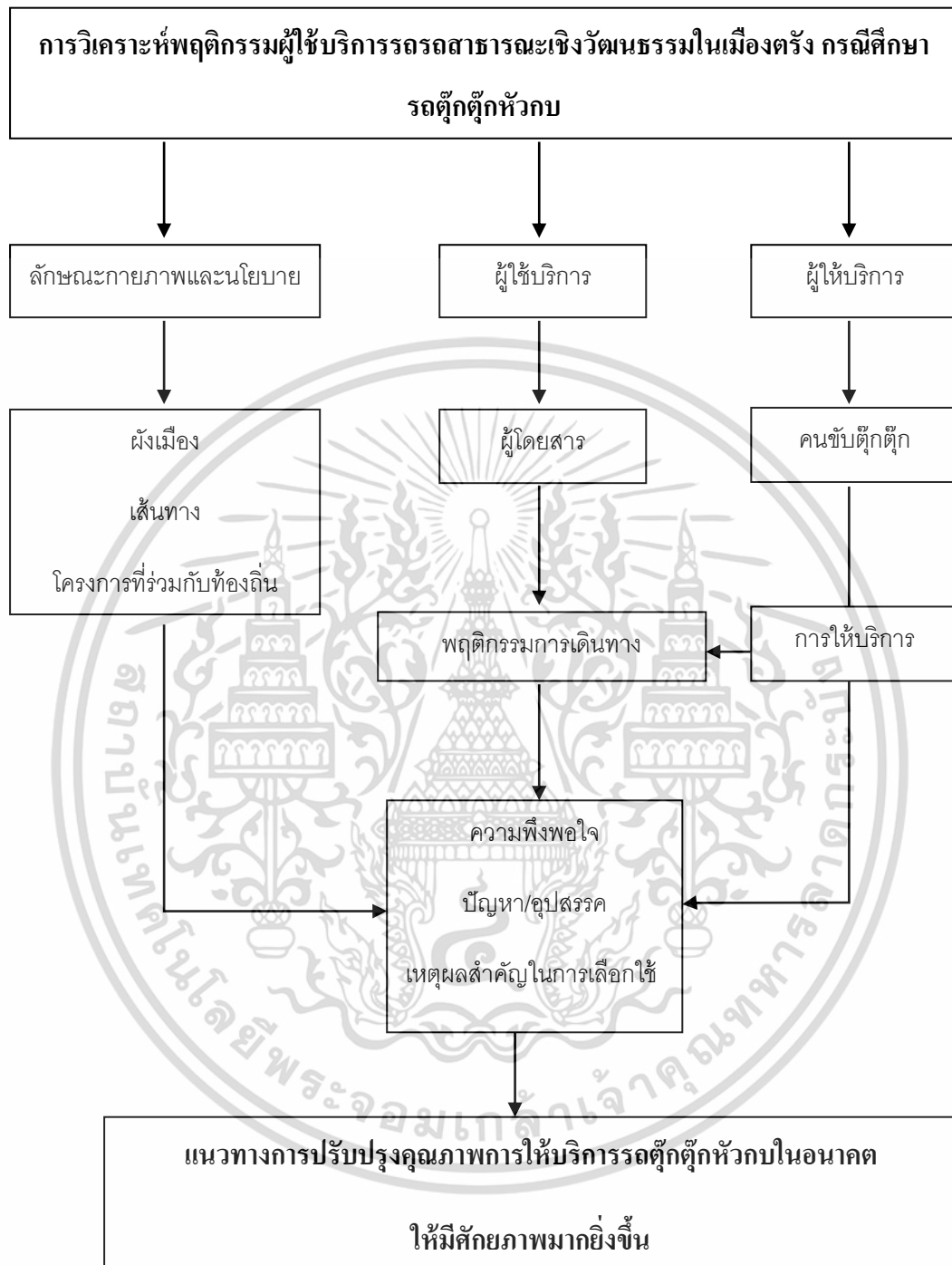
การให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.80 (ระดับมาก) ด้านสภาพรถที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.05 (ระดับปานกลาง) และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.42 (ระดับปานกลาง)

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากข้อมูลการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษารถตุ๊กตุ๊กหัวกบ นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทั้งหมดมาเชื่อมโยงและประยุกต์เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวแปรในการศึกษา ดังแสดงในรูปที่ 2.2



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง : กรณีศึกษารถตุ๊กตุ๊กหัวกบ โดยการพิจารณาแบ่งส่วนของการวิจัยนี้อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1 รูปแบบการของงานวิจัย

3.2 การเก็บข้อมูล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 นิยามปฏิบัติการ

3.1 รูปแบบการวิจัย

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากใช้ข้อมูลแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจ ปัญหา/อุปสรรคและเหตุผลสำคัญของใช้บริการรถขนส่งสาธารณะทั้งผู้โดยสารและคนขับรถตุ๊กตุ๊กในด้านการบริการต่างๆ โดยเน้นการศึกษารวบรวมข้อมูลต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผลการศึกษาจะนำไปใช้ในการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคตต่อไป

3.2 การเก็บข้อมูล

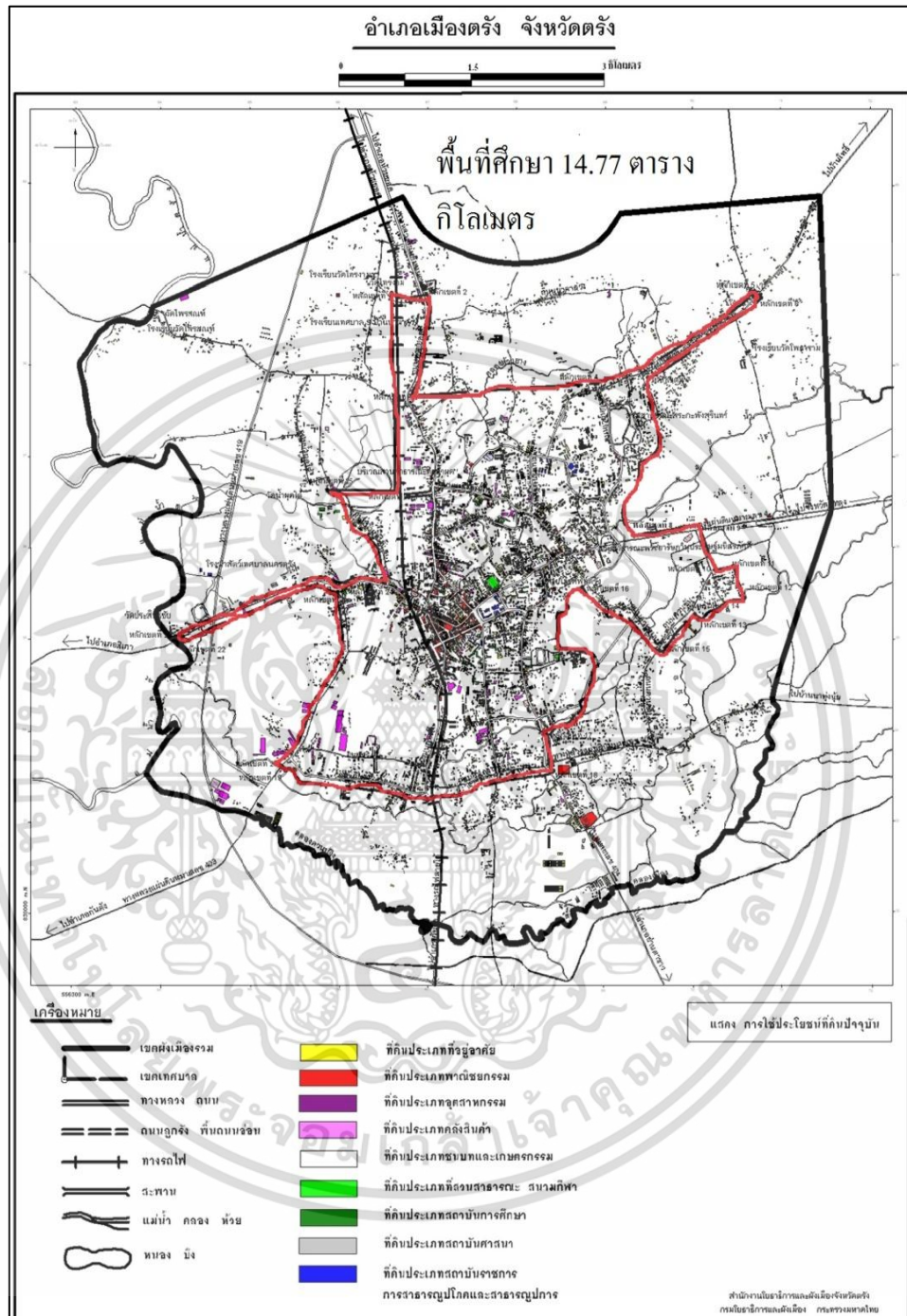
ในส่วนนี้จะกล่าวถึงกระบวนการในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา

เขตเทศบาลนครตรังเป็นพื้นที่ในเขตจังหวัดตรัง มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 14.77 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีลักษณะทางภูมิศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นลอนลูกฟูก หรือที่ชาวท้องถิ่นในจังหวัดตรังเรียกว่า "ควน" ซึ่งแปลว่า "เนิน" การใช้รถบรรทุกสามล้อขนาดเล็ก หรือ รถตุ๊กตุ๊ก ในการขนส่งทั้งสินค้าและผู้โดยสาร จึงมีความเหมาะสมและสะดวก เพราะนอกจากจะช่วยทุ่นแรงแล้ว ยังสามารถเข้า-ออก

ภายในซอยที่คับแคบได้โดยง่ายอีกด้วย ดังแสดงในรูปที่ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



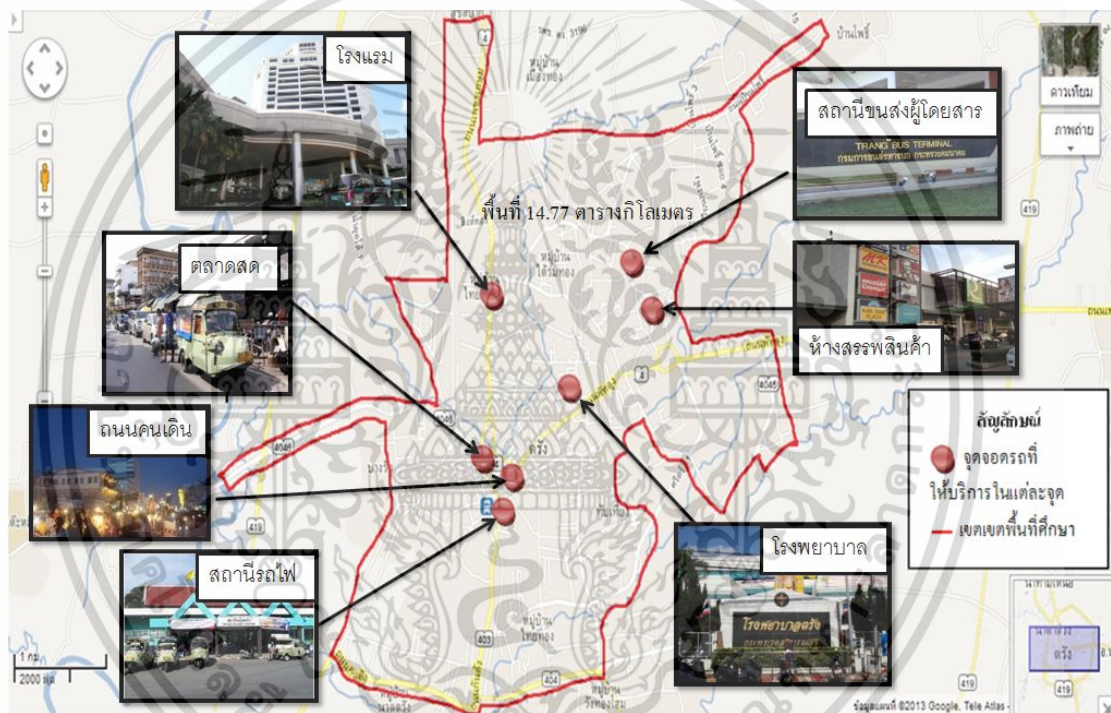
รูปที่ 3.1 แผนที่แสดงขอบเขตพื้นที่ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ ในเมืองตรัง โดยการหาจำนวนผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบจากการคำนวณจำนวนความถี่ที่ให้บริการโดยประมาณคูณกับจำนวนรถตุ๊กตุ๊กหวัทบที่ให้บริการในแต่ละวันโดยประมาณ และคูณกับจำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ยต่อเที่ยวและนำผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณมาบวกกันก็จะได้จำนวนประชากรที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบโดยประมาณในแต่ละวัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบในเมืองตรังมีลักษณะการให้บริการจากจุดเริ่มต้นเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้จัดตั้งขึ้นเอง สามารถแบ่งได้ออกเป็น 7 เส้นทาง ดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 แผนที่แสดงจุดจอรถตุ๊กตุ๊กในเมืองตรัง

การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบมีการให้บริการจากจุดเริ่มต้นเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้จัดตั้งขึ้นเอง ตามสถานที่คนนิยมเข้าไปใช้บริการ รายละเอียดแต่ละเส้นทาง ดังนี้

เส้นทางที่ 1 ห้างสรรพสินค้า (09.00 – 22.00 น.)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการโดยประมาณ	5	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	15	คันต่อวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เส้นทางที่ 2 โรงพยาบาล (06.00 – 20.00 น.)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการ โดยประมาณ	7	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	10	คันต่อวัน

เส้นทางที่ 3 โรงแรม (06.00 – 20.00)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการ โดยประมาณ	3	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	5	คันต่อวัน

เส้นทางที่ 4 สถานีรถไฟ (05.00 – 22.00 น.)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการ โดยประมาณ	5	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	10	คันต่อวัน

เส้นทางที่ 5 สถานีขนส่งผู้โดยสาร (06.00 – 18.00 น.)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการ โดยประมาณ	7	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	5	คันต่อวัน

เส้นทางที่ 6 ตลาดสด (05.00 – 18.00 น.)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการ โดยประมาณ	5	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	5	คันต่อวัน

เส้นทางที่ 7 บริเวณถนนคนเดิน (17.00 – 21.00 น.)

จำนวนความถี่ที่ให้บริการ โดยประมาณ	3	เที่ยวต่อวัน
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการตลอดเส้นทางโดยเฉลี่ย	2	คนต่อเที่ยว
จำนวนรถที่ให้บริการในเส้นทางโดยประมาณ	8	คันต่อวัน

ดังนั้น จะคำนวณหาประชากรที่ใช้บริการรถตู้กักตัวกบในเมืองตรัง โดยแบ่งตามคิวรถได้ตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนหาประชากรที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในเมืองตรัง

เส้นทาง	จำนวน ความถี่ (เที่ยว/วัน)	จำนวน ผู้โดยสาร (คน/วัน)	จำนวนรถที่ ให้บริการ (คัน/วัน)	เฉลี่ย (คน/วัน)
1.ห้างสรรพสินค้า	5	2	15	150
2. โรงพยาบาล	7	2	10	140
3. โรงแรม	3	2	5	30
4. สถานีรถไฟ	5	2	10	100
5. สถานีขนส่งผู้โดยสาร	7	2	5	70
6. ตลาดสด	5	2	5	50
7. ถนนคนเดิน	3	2	8	48
รวมผู้ใช้บริการทั้งหมด				588

3.3.3 การกำหนดขนาดของจำนวนตัวอย่าง (Sample Size)

เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เป็นต้นแทนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาเฉลี่ย 588 คนต่อวัน ดังนี้

จากสูตร Taro Yamane (1967) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

n คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนของประชากร

e คือ จำนวนความคาดเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อแทนค่าตัวแปรในสมการจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{588}{(1 + 588(0.05)^2)} \\ &= 238 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดทำแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าขนาดตัวอย่างในการศึกษานี้มีประมาณ 238 ตัวอย่าง โดยสามารถคิดเป็นสัดส่วนเพื่อจะเก็บตัวอย่าง แบ่งตามเส้นทางที่ผู้ประกอบการเป็นผู้จัดตั้งขึ้นเอง เส้นทางที่ได้เลือกศึกษา ซึ่งได้แบ่งเป็น

เส้นทางที่ 1 ห้างสรรพสินค้า	= (150 x 238) / 588	=	61	ตัวอย่าง
เส้นทางที่ 2 โรงพยาบาล	= (140 x 238) / 588	=	57	ตัวอย่าง
เส้นทางที่ 3 โรงแรม	= (30 x 238) / 588	=	12	ตัวอย่าง
เส้นทางที่ 4 สถานีรถไฟ	= (100 x 238) / 588	=	41	ตัวอย่าง
เส้นทางที่ 5 สถานีขนส่งผู้โดยสาร	= (70 x 238) / 588	=	28	ตัวอย่าง
เส้นทางที่ 6 ตลาดสด	= (50 x 238) / 588	=	20	ตัวอย่าง
เส้นทางที่ 7 บริเวณถนนคนเดิน	= (48 x 238) / 588	=	19	ตัวอย่าง
รวมทั้งหมด		=	238	ตัวอย่าง

3.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในครั้งนี โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้น และการสำรวจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถาม ในการศึกษานี้จึงได้ดำเนินการสำรวจเก็บข้อมูลภาคสนามใน 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของประชากรศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ซึ่งได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ ข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้จะนำมาแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในเมืองตรัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและอุปสรรคของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ เพื่อได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคตให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 5 การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ส่วนที่ 6 การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต

2) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

- การประกอบการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- ลักษณะการให้บริการ
- ปัญหาในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
- แนวโน้มในอนาคต

3) แบบสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วยข้อมูล 2 ประเด็นดังนี้

- ลักษณะการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในเมืองตรัง
- จุดจอดและเส้นทางในการให้บริการผู้ใช้บริการ

3.3.5 ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ในการสำรวจและเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจะทำความเข้าใจให้ละเอียดให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสำรวจ การปฏิบัติงาน วิธีการสำรวจการสอบถามกลุ่มประชากร เทคนิควิธี และขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนวิธีการบันทึกข้อมูลเพื่อการสำรวจและสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้ชัดเจน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในเมืองตรัง โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) การทดสอบแบบสอบถาม

ในการทดสอบแบบสอบถามครั้งนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบโดยการ Pilot survey จำนวน 20 ชุด จากกลุ่มประชากรทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครตรัง เพื่อตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลและความถูกต้องของข้อมูลก่อนการลงพื้นที่จริง

2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม

ในส่วนนี้กล่าวถึงขั้นตอนในการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การวางแผนการสุ่มตัวอย่าง ตัวอย่างจากประชากรศึกษา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่าง แบบสุ่มเป็นช่วง ๆ โดยดำเนินการดังนี้

เช่น การสุ่มตัวอย่างคนใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กเริ่มนับคนที่ 5 นับเป็นคนที่ 1 คนถัดไปก็คือ คน 10 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถือว่าเป็นคนที่ 2 ในการสัมภาษณ์ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก เป็นต้น และใช้วิธีแจกแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่ถูกระงับ การเก็บแบบสอบถามจะเลือกเก็บเฉพาะก่อนขึ้นรถ เพราะผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กพอมีเวลาให้ผู้วิจัยในการตอบแบบสอบถามก่อนที่จะขึ้นรถตุ๊กตุ๊กหวัภตามจุดหมายปลายทางนั้น ๆ

- ในส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ (คนขับรถตุ๊กตุ๊ก) อาศัยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบ Quota sampling โดยสัมภาษณ์คนขับรถตุ๊กตุ๊กทั้งสิ้น 10 ราย มีผู้ประกอบการแต่ละวันมีจำนวนรถตุ๊กตุ๊กที่ให้บริการประมาณ 60 คันต่อวัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการสัมภาษณ์คนขับรถตุ๊กตุ๊กจำนวน 10 คน หรือ ประมาณ 10% ของจำนวนคนขับรถตุ๊กตุ๊กทั้งหมดจึงน่าจะเพียงพอในการได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความละเอียด และในการสัมภาษณ์เชิงลึกคนขับรถตุ๊กตุ๊ก จะใช้วิธีโดยการสัมภาษณ์ ขณะรอคิวที่จุดจอดของแต่ละคิว ผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัภในเมืองตรังมีลักษณะการให้บริการจากจุดเริ่มต้นเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้จัดตั้งขึ้นเองตามจุดสำคัญในเมืองตรังที่ประชากรใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถแบ่งได้ออกเป็น 7 เส้นทาง ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล โรงแรม สถานีรถไฟ สถานีขนส่งผู้โดยสาร ตลาดสด และบริเวณถนนคนเดิน
- ช่วงเวลาการสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์ได้ทุกวัน โดยเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นวันหยุดของบุคคลหลายอาชีพ หลายกลุ่มคนที่จะมาใช้บริการขนส่งสาธารณะ และนักท่องเที่ยวที่สนใจใช้บริการท่องเที่ยว
เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จ ก็ต้องนำมาตรวจเช็คกันว่า ข้อมูลครบไม่ เช็ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้มา เพื่อสะดวกกับการวิเคราะห์ข้อมูลและไม่บิดเบือน จากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

3.3.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษารถตุ๊กตุ๊กหวัภ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาตัวแปรที่จะสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหวัภ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหวัภในอนาคตให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

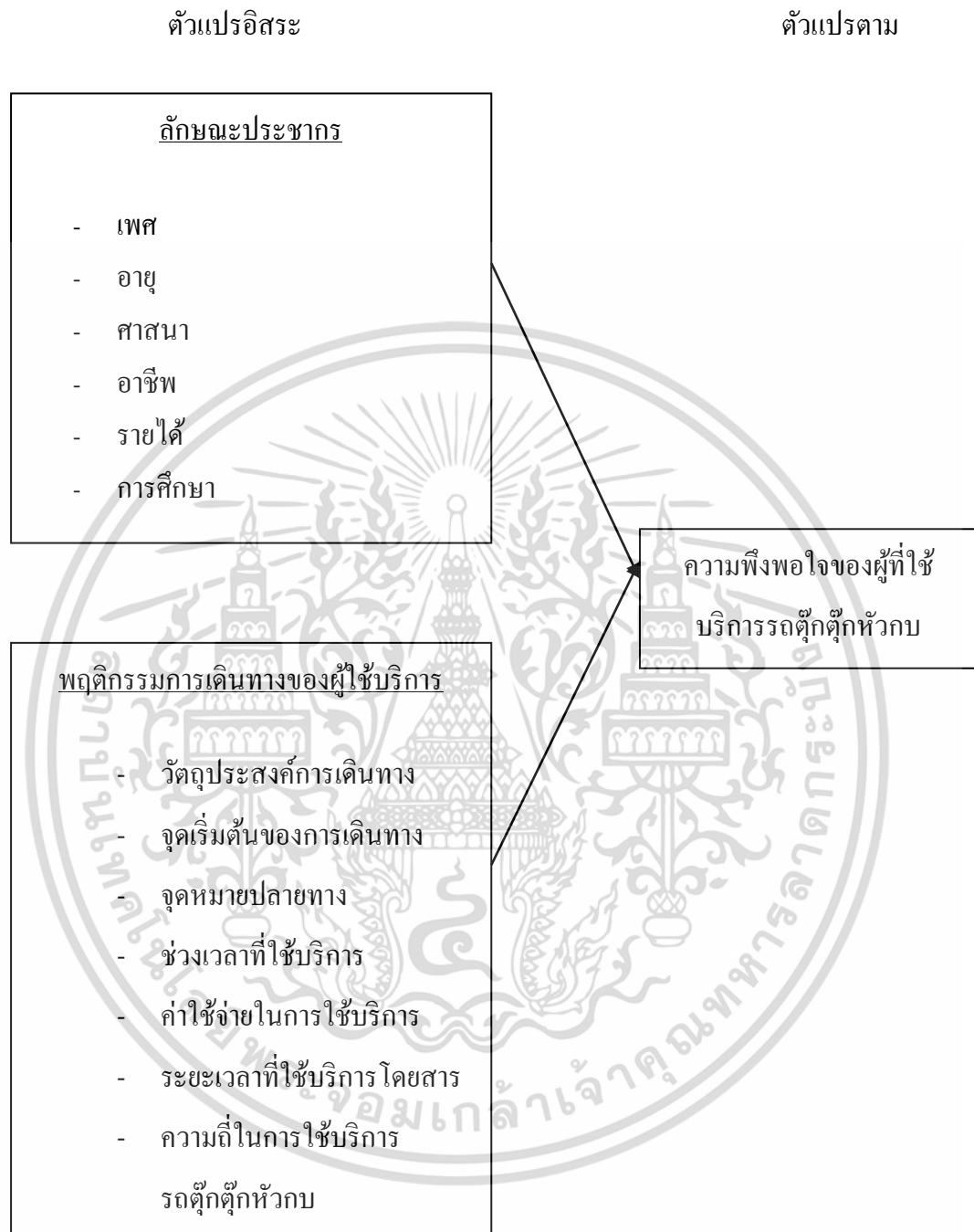
- ลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ วัตถุประสงค์การในเดินทาง จุดเริ่มต้นของการเดินทาง จุดหมายปลายทาง ช่วงเวลาที่ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการโดยสารความถี่ในการให้บริการรถตู้รถตู้หัวกบ
- ระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้รถตู้หัวกบ ได้แก่
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการเดินทาง จุดจอดรถ/ป้าย/สถานี ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร มารยาทของพนักงานขับรถในการให้บริการ
 - ด้านราคา ความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับระยะทาง ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อเทียบกับรถบริการสาธารณะ ประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถสองแถว เป็นต้น
 - ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ สภาพรถที่นำมาให้บริการ ความปลอดภัยขณะใช้บริการของผู้โดยสาร พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับรถตู้รถตู้
 - ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ ลักษณะและรูปแบบของตัวรถ การปรับปรุงลักษณะภายนอกของตัวรถ ความสะอาดสบายของเบาะที่นั่ง ความสะอาดของบนรถโดยสาร
- ระดับปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการรถตู้รถตู้หัวกบ ได้แก่
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวนรถตู้รถตู้ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความล่าช้าในการเดินทาง จุดจอดกระจัดกระจาย ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี
 - ด้านราคา อัตราค่าโดยสารไม่คงที่ ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อเทียบกับรถบริการสาธารณะ ประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถสองแถว เป็นต้น
 - ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ ความปลอดภัยขณะใช้บริการของผู้โดยสาร พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับรถตู้รถตู้
 - ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ ไม่มีการปรับปรุงสภาพตัวรถตู้รถตู้หัวกบทั้งภายในและภายนอก รถ เครื่องยนต์มีเสียงดังและมีควันพิษจากท่อไอเสีย
- ความสำคัญในการให้บริการรถตู้รถตู้หัวกบ ได้แก่ เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการรถตู้รถตู้หัวกบ เหตุผลสำคัญที่ท่านจะเปลี่ยนจากการใช้รถตู้รถตู้หัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น
- การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถตู้รถตู้หัวกบในอนาคตให้ดียิ่งขึ้นได้แก่ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ค่าโดยสาร ความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และมารยาทของคนขับรถตู้รถตู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



รูปที่ 3.3 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ

รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 3.4 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระกับปัญหา/อุปสรรคของผู้ใช้บริการ

รดตึกตึกหัวกบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 3.5 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการรดตูกตูกหวักบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับในงานวิจัยนี้ ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสามารถอธิบายขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 6 ส่วน ได้แก่

1) ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม

- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Nominal อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ ได้แก่ เพศ ศาสนา อาชีพ
- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Ordinal อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน
- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Ratio อธิบายด้วยสถิติแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) ในการหาการกระจายตัวของข้อมูล ได้แก่ อายุ

2) พฤติกรรมการเดินทาง

- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Nominal อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทาง จุดเริ่มต้นของการเดินทาง จุดหมายปลายทาง
- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Ordinal อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ
- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Ratio อธิบายด้วยสถิติแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) ในการหาการกระจายตัวของข้อมูล ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ

3) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Interval อธิบายด้วยสถิติแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) ในการหาการกระจายตัวของข้อมูล ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ

4) ปัญหา/อุปสรรค ในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Interval อธิบายด้วยสถิติแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) ในการหาการกระจายตัวของข้อมูล ได้แก่ ระดับปัญหาและอุปสรรค

5) เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Nominal อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ ได้แก่ เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เหตุผลสำคัญที่ท่านจะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น

6) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต

ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบ Nominal อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ ได้แก่ การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดและท่านอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 6 ส่วน โดยในข้อมูลในส่วนปัจจัยที่มีตัวแปรอิสระ 2 ตัว ต่อ 1 ตัวแปรตาม จะอาศัยสถิติทดสอบแบบ t-test และในส่วนของข้อมูลปัจจัยที่มีตัวอิสระมากกว่า 2 ตัว ต่อ 1 ตัวแปรตาม จะอาศัยทดสอบแบบ Oneway-Anova มาอธิบายข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการหรือคนขับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ รวมไปถึงการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ศึกษาเส้นทางให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

3.4 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับการวัดและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม			
เพศ	0. ชาย 1. หญิง	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
อายุ	อายุ (ปี)	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ศาสนา	1. พุทธ 2. อิสลาม 3. คริสต์ 4. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ระดับการศึกษา	1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช 4. อนุปริญญา/ปวส 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี	อันดับ (Ordinal)	แบบสอบถาม
อาชีพ	1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ /รัฐวิสาหกิจ/พนักงาน บริษัทเอกชน 3. ค้าขาย 4. พ่อบ้าน แม่บ้าน 5. รับจ้าง 6. เกษตรกร 7. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือนำไปใช้ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
รายได้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท 3. 10,001-15,000 บาท 4. 15,001-20,000 บาท 5. 20,001-25,000 บาท 6. ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป 	อันดับ (Ordinal)	แบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเดินทาง			
วัตถุประสงค์การ ในเดินทาง	<ol style="list-style-type: none"> 1. บ้าน 2. โรงเรียน 3. ที่ทำงาน 4. ห้างสรรพสินค้า 5. ท่องเที่ยว 6. โรงพยาบาล 7. สถานีรถไฟ 8. คิวรถตู้ 9. อื่นๆ..... 	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
จุดเริ่มต้นของ การเดินทาง	<ol style="list-style-type: none"> 1. บ้าน 2. โรงเรียน 3. ที่ทำงาน 4. ห้างสรรพสินค้า 5. ท่องเที่ยว 6. โรงพยาบาล 7. สถานีรถไฟ 8. คิวรถตู้ 9. อื่นๆ..... 	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
จุดหมาย ปลายทาง	1. บ้าน 2. โรงเรียน 3. ที่ทำงาน 4. ห้างสรรพสินค้า 5. ท่องเที่ยว 6. โรงพยาบาล 7. สถานีรถไฟ 8. คิวรถตู้ 9. อื่นๆ.....	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการเวลา	1. 05.00 - 08.00 น. 2. 08.01 - 11.00 น. 3. 11.01 - 14.00 น. 4. 14.01 - 17.00 น. 5. 17.01 - 20.00 น. 6. 20.01 - 23.00 น.	อันดับ (Ordinal)	แบบสอบถาม
ค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการ	บาท(ครั้ง)	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ระยะเวลาที่ใช้ บริการโดยสาร	นาที	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ความถี่ในการใช้ บริการรถตู้คึกคัก ห้วงบ	ครั้ง (สัปดาห์)	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้กัญญา			
ด้านคุณภาพของการบริการ	ค่าระดับความพึงพอใจที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ด้านราคา	ค่าระดับความพึงพอใจที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	ค่าระดับความพึงพอใจที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์	ค่าระดับความพึงพอใจที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตู้กัญญา			
ด้านคุณภาพของการบริการ	ค่าระดับปัญหา/อุปสรรคที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ด้านราคา	ค่าระดับปัญหา/อุปสรรคที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	ค่าระดับปัญหา/อุปสรรคที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์	ค่าระดับปัญหา/อุปสรรคที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ส่วนที่ 5 ความสำคัญการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ			
เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	<ol style="list-style-type: none"> อัตราค่าโดยสาร มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ จำนวนรถที่ให้บริการมาก รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ มีความรวดเร็วกว่าเดินทางรูปแบบอื่น มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต เสียงเครื่องยนต์ที่สะดุดหู สีสັນของรถ ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ 	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น	<ol style="list-style-type: none"> อัตราค่าโดยสารที่สูงขึ้น/ไม่แน่นอน สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ มีบริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพมากกว่า การเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง มารยาทและพฤติกรรมของคนขับไม่ดี 	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ส่วนที่ 6 การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต			
การให้บริการ รถตุ๊กตุ๊กที่อยาก ให้มีการ ปรับปรุงมาก ที่สุด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน 2. สภาพรถที่ให้บริการ 3. ความถี่ในการให้บริการ 4. ความปลอดภัยในการให้บริการ 5. การขยายช่วงเวลาที่ให้บริการ 6. พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับ 7. ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... 	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
อยากให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเข้ามา ปรับปรุงเรื่องใด มากที่สุด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน 2. สภาพรถที่ให้บริการ 3. ความถี่ในการให้บริการ 4. ความปลอดภัยในการให้บริการ 5. การขยายช่วงเวลาที่ให้บริการ 6. พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับ 7. ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... 	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

บทวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่ง สาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง

บทนี้อธิบายถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ในเมืองตรัง เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา รวมถึงสภาพในอดีต การให้บริการในปัจจุบัน และแนวทางในการพัฒนาในอนาคตของการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ประวัติความเป็นมาของรถตุ๊กตุ๊ก



รูปที่ 4.1 แสดงภาพรถตุ๊กตุ๊กเมืองไทย

รถตุ๊กตุ๊ก หรือชื่อเรียกทางราชการว่า "รถสามล้อเครื่อง" เริ่มแรกเป็นการนำรถสามล้อเครื่อง กระบะบรรทุก จากประเทศญี่ปุ่น เข้ามาดัดแปลง เข้ามาในเมืองไทยครั้งแรกปี พ.ศ. 2503 เพื่อทดแทน รถสามล้อถีบ ซึ่งถูกห้ามวิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ยุคแรกๆ มีทั้งยี่ห้อไดฮัทสึ ฮีโน่ มาสด้า มิตซูบิชิ ปัจจุบันเหลือเพียง ไดฮัทสึ ทุกวันนี้ประเทศไทยได้ผลิตและส่งไปจำหน่ายยังต่างประเทศด้วย ในนาม "TUK-TUK" สามล้อตุ๊กตุ๊กมีบริการทั่วไปทุกจังหวัด ซึ่งบางท้องที่จะมีลักษณะเฉพาะพิเศษ อย่างเช่นรถตุ๊กตุ๊กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและตรัง มีหน้ารถขนาดใหญ่กว่าทั่วไปจะเรียกกันว่า "รถตุ๊กตุ๊กหน้ากบ"

ปี พ.ศ. 2500 ประเทศญี่ปุ่นเริ่มจำหน่ายรถบรรทุกสามล้อ ยี่ห้อไดฮัทสึ (Daihatsu) รุ่นมิดเจ็ท ดีเค (Midget DK) เป็นรถสองจังหวะ (ZA 250cc) มีไฟหน้าหนึ่งดวง และมีที่จับบังคับเหมือนรถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นรถต้นแบบรถตุ๊กตุ๊กของไทย

ปี พ.ศ. 2503 ประเทศไทยเริ่มมีการนำเข้ารถบรรทุกสามล้อ ยี่ห้อไดฮัทสึ รุ่นมิดเจ็ท ดีเคจากญี่ปุ่นเป็นครั้งแรก เป็นจำนวน 30 คัน บรรทุกมาทางเรือขึ้นที่ท่าเรือคลองเตย และนำออกจำหน่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันอย่างแพร่หลายในย่านเยาวราช โดยคนไทยในยุคนั้นเรียกกันว่า "สามล้อเครื่อง" ต่อมาภายหลังเศรษฐกิจไทยดีขึ้น จึงเพิ่มการนำเข้ารุ่นมิดเจ็ท เอ็มพี 4 (Midget MP4) ซึ่งเป็นรถรุ่นใหม่ที่เพิ่มส่วนประตูสองข้าง โดยได้ทำการขยายการจำหน่ายไปยังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดตรังด้วย รถรุ่นนี้จึงเป็นรถต้นแบบของรถตุ๊กตุ๊กที่วิ่งกันอยู่ในปัจจุบันของทั้งสองจังหวัด และเมื่อรถบรรทุกสามล้อได้รับความนิยมจากคนไทย จึงมีการนำเข้ารถยนต์ยี่ห้ออื่นๆตามมา

ในประเทศไทยยุคแรก รถตุ๊กตุ๊กที่มีใช้คือยี่ห้อ ไคฮัทส อีโน้ มาสด้า มิตซูบิชิ ซึ่งตกอยู่ราวคันละเกือบ 2 หมื่นบาท (ปัจจุบันราคาถึงหลักแสน ปัจจุบันเหลือเพียง ไคฮัทส) สมัยก่อนรถตุ๊กตุ๊กมีทางให้ผู้โดยสารขึ้นลง 2 ด้าน แต่เปลี่ยนมาขึ้นลงทางเดียวเพื่อความปลอดภัย วิวัฒนาการจากการนำรถสามล้อเครื่องกระบะบรรทุกจากญี่ปุ่น เข้ามาดัดแปลง โดยเอามาต่อหลังคาเพิ่มไว้สำหรับนั่งโดยสารและขนของได้ จนปี พ.ศ. 2508 ทางราชการเตรียมยกเลิกรถตุ๊กตุ๊กเนื่องจากเห็นว่าเป็นรถที่มีกำลังแรงม้าต่ำ แล่นช้า เกะกะกีดขวางทางจราจร

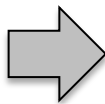
ปี พ.ศ. 2515 ประเทศญี่ปุ่นเลิกผลิตรถบรรทุกสามล้อ ยี่ห้อ ไคฮัทส รุ่นมิดเจ็ท ดีเค ทำให้อะไหล่ของรถรุ่นนี้ขาดตลาด ซึ่งสร้างความเดือดร้อนแก่เจ้าของรถเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้รถต่างๆเริ่มผลิตอะไหล่ทดแทนเอง และหลังจากนั้นคุณจำรัส โออ่อนศรี ได้ตั้งโรงงานผลิตอะไหล่รถตุ๊กตุ๊กแห่งแรกที่ริมทางรถไฟสายเก่า คลองเตย ผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่รถออกจำหน่าย โดยใช้ชื่อว่า วัฒนการช่าง ต่อมาใช้ชื่อว่า บริษัท วัฒน อุตสาหกรรมจำกัด ทำการเปลี่ยนป้ายชื่อยี่ห้อรถรุ่นต่างๆ ทำยี่ห้อตุ๊กตุ๊กเป็นคำว่า "THAILAND" และยังคงอยู่จวบจนปัจจุบัน หลังจากนั้นอนันต์ สุกัทรวิชัย ซึ่งประกอบอาชีพขายน้ำมันเครื่องให้กับอู่ ตุ๊ก ตุ๊ก ต่างๆในกรุงเทพฯ เห็นโอกาสในตลาดจึงเปิดโรงงานขึ้นโดยใช้ชื่อพลสิทธิ์ตุ๊ก ตุ๊ก ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น Tuk Tuk Forwarder

ปี พ.ศ. 2522 รัฐบาลออกกฎหมายบังคับให้รถบรรทุกสามล้อ หรือสามล้อเครื่อง หรือรถตุ๊กตุ๊กที่วิ่งให้บริการขนส่งโดยสารจะต้องทำการจดทะเบียนขอรับใบอนุญาต "รถยนต์รับจ้างสามล้อบรรทุกคนโดยสาร" โดยต้องผ่านการเข้าร่วมเป็นสมาชิกภายใต้ต้นสังกัดในรูปของบริษัทเสียก่อน จึงจะสามารถยื่นคำร้องขอรับใบอนุญาตนี้ได้ และจะสามารถวิ่งให้บริการได้เฉพาะในพื้นที่ที่กำหนดให้เท่านั้น

ปี พ.ศ. 2530 รถตุ๊กตุ๊กถูกจำกัดจำนวน ทางราชการออกกฎหมายห้ามจดทะเบียนรถตุ๊กตุ๊กรับจ้างเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี และนครราชสีมา แต่อนุโลมให้กับรถตุ๊กตุ๊กส่วนบุคคลที่นำไปประยุกต์ใช้งานเฉพาะอย่างได้ ซึ่งในปัจจุบันมีรถตุ๊กตุ๊กวิ่งอยู่ในกรุงเทพมหานครรวมกันประมาณ 7,405 คันเท่านั้น และถ้ารวมๆ กันทั้งประเทศ จะมีรถตุ๊กตุ๊กที่วิ่งอยู่ประมาณ 3 หมื่นกว่าคัน นอกจากประเทศไทยแล้วยังมีผลิเพื่อส่งออกไปประเทศอื่นๆ ด้วย เช่น อินเดีย ศรีลังกา สิงคโปร์ และยังเป็นเอกลักษณ์ที่ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยอีกด้วย (<http://th.wikipeddia.org>)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

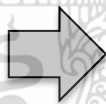
4.2 ลักษณะของรถตุ๊กตุ๊กในเมืองไทยที่นำเข้ามาจากญี่ปุ่น



Daihatsu Midget รุ่น DKA หรือ DS2
มีระบบบังคับเดี่ยวเป็นแบบแฮนด์
จักรยานยนต์ ได้นำมาใช้ให้บริการใน
กรุงเทพมหานคร



Daihatsu Midget 4 เป็นรถรุ่นหายาก
ในปัจจุบันนี้



Daihatsu Midget 5 เป็นรถรุ่นที่
ให้บริการ พบเห็นได้ง่ายในจังหวัดตรัง

4.3 ความเป็นมาและวิวัฒนาการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จังหวัดตรัง

ความเป็นมาของตุ๊กตุ๊กหัวกบเมืองตรังไม่มีการเก็บบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน จะมีเพียงคำบอกเล่าของคนสมัยก่อนที่สามารถนำมาอ้างอิงได้ โดยเฉพาะจากผู้ที่เป็นเจ้าของรถ คุณอีแก๊ง วงศ์สัมพันธ์ ประธานชมรมรถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊กหัวกบ) บอกเล่าถึงที่มาของรถตุ๊กตุ๊กเมืองตรัง ว่ารถตุ๊กตุ๊กเริ่มเข้ามาในเมืองตรังเมื่อปี พ.ศ. 2502 ในช่วงนั้นมีเข้ามาเพียงไม่กี่คัน โดยมีบริษัท สมวงศ์พาณิชย์ จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่าย เพียงรายเดียวในยุคนั้นเป็นรถที่ผลิตและส่งมาจาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

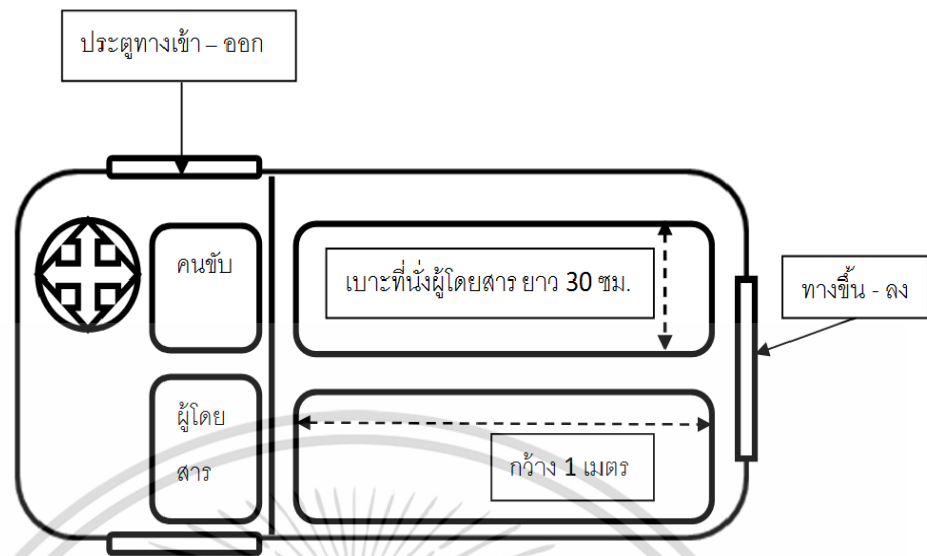
ประเทศญี่ปุ่น ราคาขายคันละประมาณ 8,000 บาท โดยจะมาเป็นชิ้นส่วน ต้องนำมาประกอบและทำหลังคาเองเพื่อกันร้อน กันฝนให้ผู้โดยสาร ในยุคแรก ๆ มีรถตุ๊กตุ๊กเข้ามาจำนวนไม่มาก แต่เมื่อเวลาผ่านไปเมื่อเริ่มเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากขึ้น จำนวนรถก็เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยมีมากกว่า 500 คัน ในภาคใต้นอกจากที่ตรงแล้วรถตุ๊กตุ๊กก็มีในหลายจังหวัดทั้งยะลา หาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี แต่ในจังหวัดอื่นมักจะนำรถตุ๊กตุ๊กไปดัดแปลงเป็นรถ 4 ล้อเล็ก แต่สำหรับเมืองตรังยังคงเป็นรถตุ๊กตุ๊กในรูปแบบเดิม รถตุ๊กตุ๊กเข้ามาขายในปี 2502 พอมาถึงปี 2510 ก็เป็นปีสุดท้ายที่นำเข้ามาส่วนหนึ่งเพราะเครื่องอะไหล่เปลี่ยนเป็นรถ 4 ล้อ รถรุ่นแรกที่เข้ามาจะมีช่วงตัวรถสั้น รุ่นต่อมาก็จะยาวขึ้น

รถตุ๊กตุ๊ก หรือ Daihatsu Midget รุ่นแรก ๆ เช่น DKA หรือ DS2 ได้นำมาใช้ในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี 2502 และได้มีการดัดแปลงเรื่อยมาจนกระทั่งมีการผลิตเองในเมืองไทยได้เกือบทั้งคัน รูปร่างก็ยังคงมีลักษณะใกล้เคียงกับ Daihatsu Midget รุ่น DKA ที่ระบบบังคับเลี้ยวเป็นแบบแฮนด์จักรยานยนต์และใช้เรื่อยมาจนถึงทุกวันนี้ รถตุ๊กตุ๊กหัวบที่นำเข้ามาจากญี่ปุ่นรุ่นแรกที่นำเข้ามาใช้งานในจังหวัดตรังคือ รุ่นมิดเจ็ท เอ็มพี4 (MP4 Midget) นับว่าเป็นรุ่นที่หาค่อนข้างยากในปัจจุบัน เพราะมีเหลืออยู่ให้เห็นจำนวนไม่มากนัก ต่อมาคือรุ่นมิดเจ็ท เอ็มพี5 (MP5 Midget) ซึ่งถูกส่งเข้ามาในภายหลัง จึงมีจำนวนมากและใช้กันมาจนถึงปัจจุบัน ส่วนแตกต่างระหว่าง MP4 และ MP5 ซึ่งเป็นรุ่น Minor Change ที่สังเกตได้ง่ายๆ คือ ช่องระบายอากาศที่อยู่ใต้ไฟหน้าของ MP5 จะมีขนาดใหญ่กว่า รถทั้ง 2 รุ่นนี้ยังคงมีการอนุรักษ์และใช้งาน โดยยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงรูปร่างภายนอกของ Daihatsu Midget รุ่น MP4 และ MP5 เลย

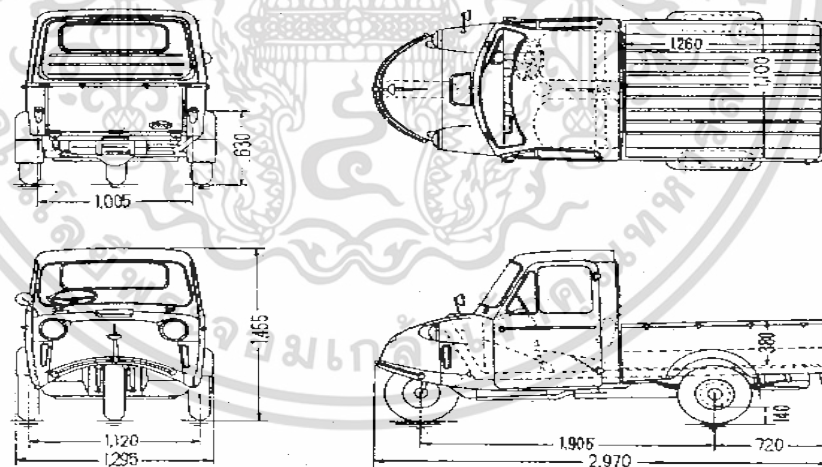
จากการสัมภาษณ์ นายยี่แก่ง วงศ์สัมพันธ์ (2555) ได้กล่าวว่า อุปสรรคของอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊กวันนี้ น้ำมันแพง อะไหล่หายากจนจำเป็นต้องเปลี่ยนไปใช้เครื่องยนต์ 4 ล้อแทน ทุกวันนี้ในเมืองตรังมีรถตุ๊กตุ๊กเหลือเพียง 300 คัน มีทั้งที่เลิกขับไป เพราะไม่คุ้มรวมทั้งรถมีสภาพไม่เรียบร้อย ทำให้ไม่สามารถต่อทะเบียนได้ เมื่อไม่มีทะเบียนก็วิ่งไม่ได้ หากนำมาวิ่งก็จะเป็นการวิ่งเถื่อน

4.4 รูปแบบยานพาหนะที่ให้บริการ

ลักษณะรถตุ๊กตุ๊กหัวบที่ใช้ขนส่งผู้โดยสาร บรรทุกผู้โดยสารประมาณ 6 -7 คนผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งได้ทั้งเบาะข้างหน้า(ข้างคนขับ) และเบาะที่นั่งด้านหลัง เบาะที่นั่งข้างหลังรองรับบรรทุกจำนวนคน 6 คน ฟั่งละ 3 คน โดยเฉลี่ย มีทางขึ้นลง อยู่ด้านหลัง (ท้ายกระบะ)และด้านข้าง ทั้งชายและขวาของส่วนเบาะหน้ารถตุ๊กตุ๊ก มีประตูปิด – เปิด โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.2 และรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.2 แสดงโครงสร้างตำแหน่งภายในรถตู้ตู้หกวง



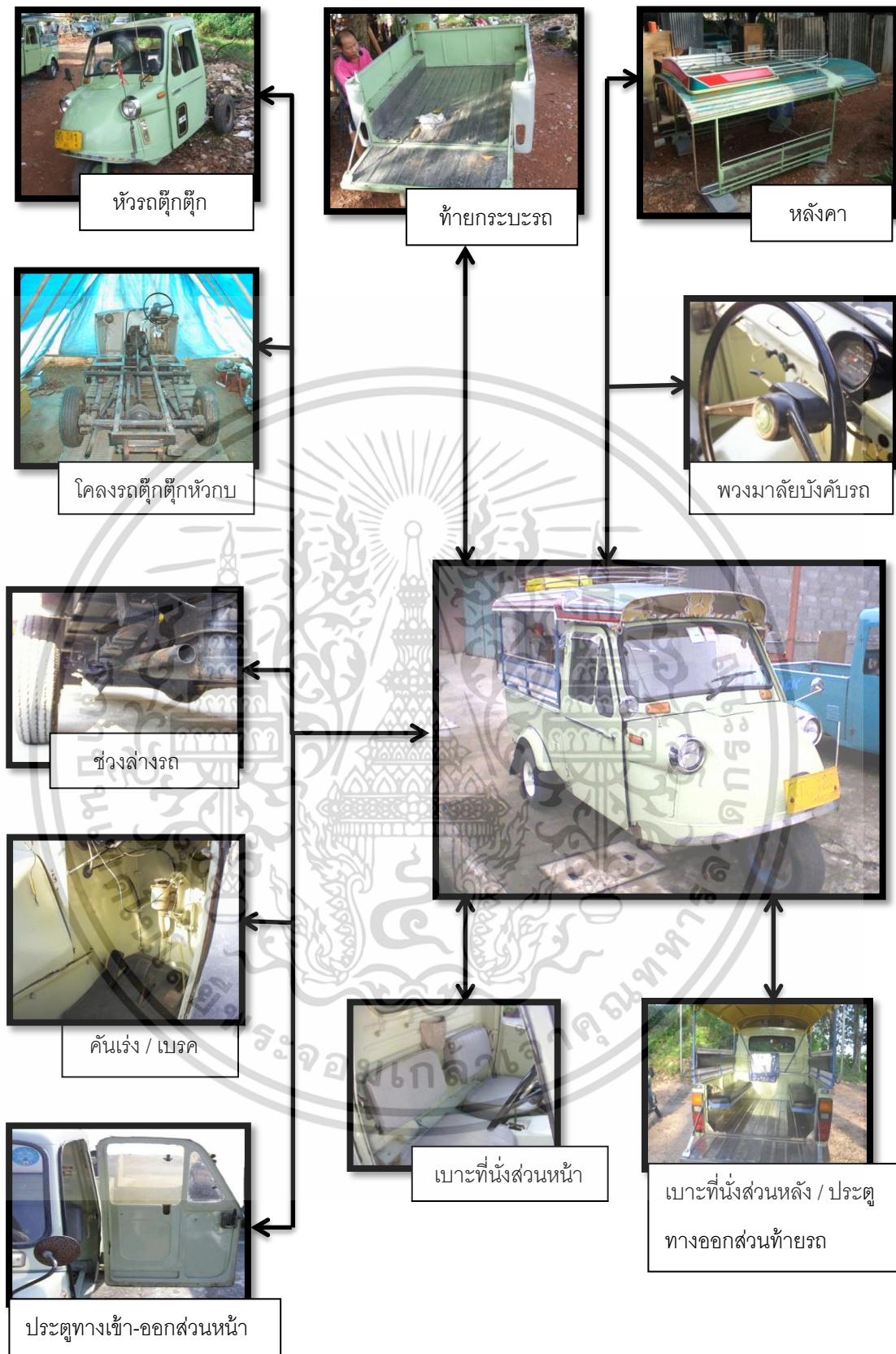
รูปที่ 4.3 แสดงโครงสร้างภายในและภายนอกรถตู้ตู้หกวง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 องค์ประกอบของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เป็นรถตุ๊กตุ๊กรุ่นแรกๆ ที่นำเข้ามายังประเทศไทย เป็นยานพาหนะที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่มีโดดเด่นเฉพาะตัว คือ ลักษณะหัวรถรูปร่างคล้ายหัวกบ รถตุ๊กตุ๊กหัวกบรุ่นดั้งเดิม ลักษณะตัวรถเป็นกระบะสามล้อขนาดเล็กไม่มีหลังคาครอบด้านหลัง แต่มาปรับแต่งเพิ่มเติมโดยการต่อเติมหลังคาเพื่อกันแดดกันฝน และความแตกต่างจากรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯกับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ คือ รถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯคันบังคับแบบก้านจับสองข้างเหมือนแฮนด์มอเตอร์ไซค์ คนขับจะนั่งหน้า ส่วนผู้โดยสารนั่งได้ด้านหลังเท่านั้น ส่วนรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ จะมีคันบังคับเป็นพวงมาลัยเหมือนรถยนต์ทั่วไป แคมผู้โดยสารสามารถเลือกนั่งคู่คนขับ หรือจะนั่งตอนหลังก็ได้ตามใจชอบ ส่วนที่ว่าทำไมเมืองตรังต้องใช้รถตุ๊กตุ๊กนั้น ด้วยลักษณะทางภูมิศาสตร์ของเมืองตรังที่เป็นพื้นที่ลอนลูกฟูกหรือที่คนถิ่นทางใต้เรียกว่า ควน แปลว่า เนิน การใช้รถสามล้อเครื่องทุนแรงจึงมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้มาก ความเร็วในการขับขี่ก็ไม่ได้ช้าอย่างที่มาสสมัยนี้มีการปรับแต่งเครื่องยนต์มาเป็นเครื่องยนต์ 2 สูบ แรงดี ๆ วิ่งได้ถึง 60 กิโลเมตร / ชั่วโมง

องค์ประกอบของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) หัวรถตุ๊กตุ๊ก 2) โกลงรถตุ๊กตุ๊ก 3) กระบะรถ 4) หลังคา 5) พวงมาลัยบังคับรถ 6) เบาะที่นั่งส่วนหน้า 7) เบาะที่นั่งส่วนหลัง / ประตูทางออกส่วนท้ายรถส่วนหลัง 8) ประตูรถทางเข้า-ออก ส่วนหน้า 9) คันเร่ง / เบรก 10) ช่วงล่างรถ เช่น เครื่องยนต์ ล้อรถ ฯลฯ รายละเอียดแสดงไว้ในรูปที่ 4.4



รูปที่ 4.4 แสดงองค์ประกอบของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปร่างลักษณะของตัวรถแตกต่างจากรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพมหานครเนื่องจากรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพมหานครมีระบบบังคับเลี้ยวเป็นแบบแฮนด์รถจักรยานยนต์ คนขับนั่งตอนหน้า ส่วนผู้โดยสารนั่งเฉพาะตอนหลังของตัวรถเท่านั้น ซึ่งแตกต่างกับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบที่ระบบบังคับเลี้ยวเป็นแบบพวงมาลัย และห้องคนขับมีประตูปิด-เปิด ผู้โดยสารสามารถนั่งคู่กับคนขับได้ ผู้โดยสารสามารถเลือกนั่งได้ทั้งข้างหน้าและข้างหลัง สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 นี้

ตารางที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพมหานครและรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ความแตกต่างระหว่างรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพมหานครและรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	
 <p><u>รถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ระบบบังคับเลี้ยวเป็นแบบแฮนด์รถจักรยานยนต์ 2) ห้องคนขับนั่งตอนหน้า ส่วนผู้โดยสารนั่งเฉพาะตอนหลังของตัวรถเท่านั้น 	 <p><u>รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ลักษณะรูปแบบคล้ายหัวกบ 2) ระบบบังคับเลี้ยวเป็นแบบพวงมาลัย 3) ห้องคนขับมีประตูปิด-เปิด ผู้โดยสารสามารถนั่งคู่กับคนขับได้ ผู้โดยสารสามารถเลือกนั่งได้ทั้งข้างหน้าและข้างหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6 การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ในส่วนนี้กล่าวถึงรายละเอียดของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ เส้นทางเดินรถ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น วัฒนธรรมการให้บริการ และภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรมการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.6.1 ผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ผู้ให้บริการ สามารถแบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ

- กลุ่มนักท่องเที่ยว
- กลุ่มคนในพื้นที่ในเมืองตรังและคนต่างอำเภอ ที่มีความต้องการโดยการรถสาธารณะอยู่ ไม่ว่าจะเป็น นักเรียน พ่อค้าแม่ค้า เป็นต้น

พฤติกรรมการใช้บริการ โดยการโบกรถตุ๊กตุ๊กที่ขับผ่านมา หรือ เดินไปตามจุดจอดแต่ละคิว พูดคุยว่าต้องการไปยังจุดหมายปลายทางใดและตกลงราคากัน เมื่อตกลงเสร็จแล้วก็เดินทางจุดหมายปลายทางนั้นๆ

4.6.2 ผู้ให้บริการ (คนขับ)

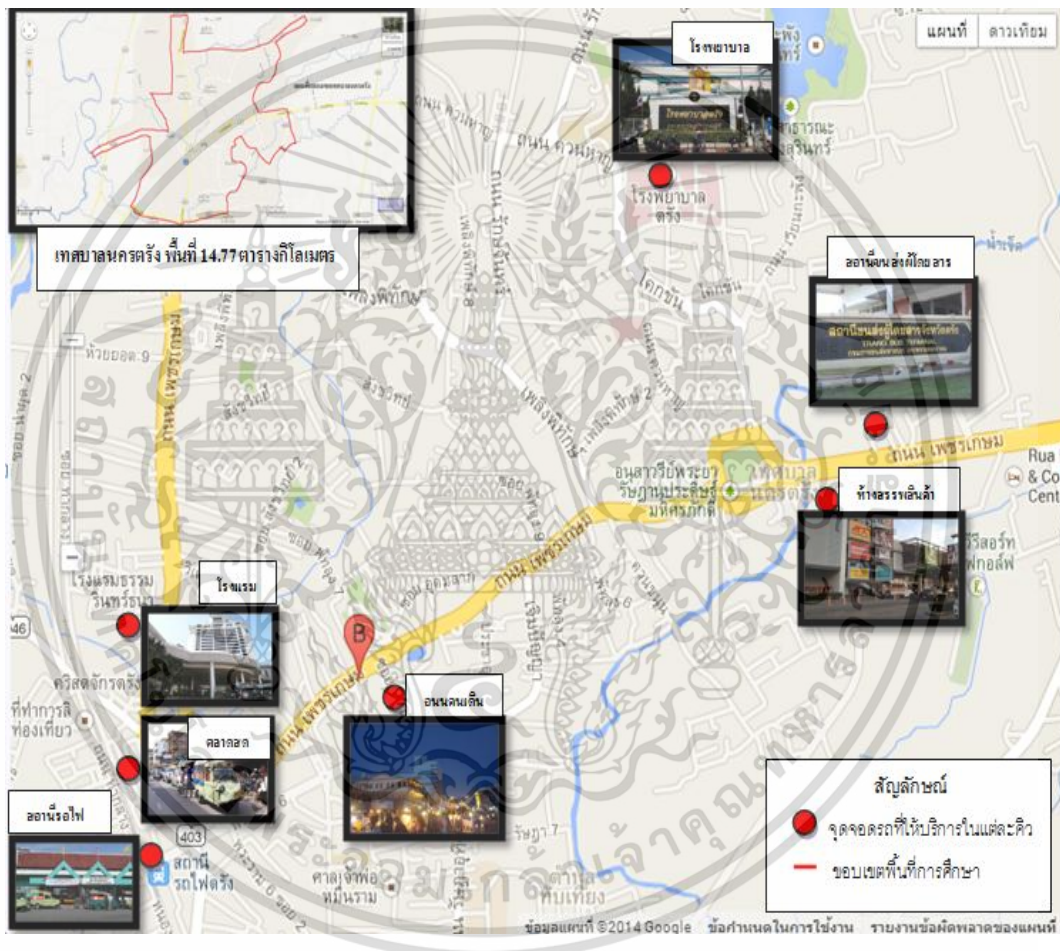
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็น

- คนดั้งเดิมภายในพื้นที่จังหวัดตรัง
 - มีอายุค่อนข้างสูงวัย
 - เป็นเจ้าของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบเองที่ให้บริการตั้งแต่ยังสมัยหนุ่มๆและปัจจุบันก็ยังให้บริการอยู่
- ส่วนผู้ให้บริการบางรายเป็นการสืบทอดรุ่นสู่รุ่นแล้ว

พฤติกรรมการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กจะจอดอยู่ตามคิวและเส้นทางที่ขับผ่าน ถ้ามีผู้โดยสารโบก จะแวะจอดพูดคุยตกลงจุดหมายการเดินทางและราคาค่าโดยสารกันและไปส่งยังจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร

4.6.3 เส้นทางการเดินทางรถตุ๊กตุ๊กหวัภ

รถตุ๊กตุ๊กหวัภมีการให้บริการตามสถานที่ที่ผู้คนส่วนใหญ่มักมาทำกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล โรงแรม ตลาดสด ถนนคนเดิน สถานีขนส่งผู้โดยสารและสถานีรถไฟ เป็นต้น เส้นทางวิ่งรถไม่มีเส้นทางที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการไปที่ใด โดยตกลงกับคนขับรถ รายละเอียดแสดงไว้ดังรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 แผนที่จุดจอดรถตุ๊กตุ๊กหวัภ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.4 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่ทำให้ "รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ" ค่อย ๆ เหลือน้อยลง นอกจากจะมีปัญหาเรื่องของความนิยมที่ลดลง เพราะรถจักรยานยนต์รับจ้างเข้ามาแทนที่แล้ว ยังประสบปัญหาในการซ่อมแซมเพราะอะไหล่หายากและมีราคาแพง นอกจากนั้น ก็ยังจะมีความยุ่งยากในการขึ้นทะเบียนรถเป็นอย่างมาก เพราะเจ้าของรถถอดใส่ในท่อพักออกเพื่อ ให้รถวิ่งดีแต่มีปัญหา เสียงดังมาก ขณะเดียวกันการที่น้ำมันมีราคาแพงก็ทำให้ต้นทุนสูงมากขึ้น ที่สำคัญก็คือรถรุ่นนี้ ไม่มีการผลิตอีกแล้ว คันไคพังไปก็เท่ากับจบสิ้นไปเลย

นายอานนท์ กรณีย์ อายุ 43 ปี เล่าว่าเมื่อ 10 ปี ก่อนนั้นมีรายได้จากอาชีพนี้ประมาณวันละ 200 – 300 บาท แต่ปัจจุบันยอมรับว่าทั้งค่าน้ำมันที่เพิ่มประกอบกับจำนวนผู้โดยสารที่ลด น้อยลง เนื่องจากขณะนี้ มีรถจักรยานยนต์รับจ้าง มากขึ้น ถึง 1,000 กว่าคัน ทำให้รายได้ลดลงอย่างมากจนบางวันเหลือเพียงแค่ 70-80 บาทเท่านั้น และเมื่อหักค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้วแทบจะไม่เหลืออะไรเลย แต่ตนก็ยังคงทำต่อไปเพราะรักในอาชีพนี้ ส่วนนายธาดา รัศมีศรี อายุ 51 ปี เล่าว่า ยึดอาชีพขับ "รถตุ๊กตุ๊ก" รับจ้างมากกว่า 30 ปีแล้ว และเห็นว่าผู้ประกอบการอาชีพนี้เริ่มจะลดลงทุกวัน เนื่องจากมีรายได้ ที่ไม่เพียงพอ จนเกือบครบคร้ว แต่ตนก็เป็นผู้หนึ่งที่ยังต้องการอนุรักษ์รถชนิดนี้ให้เหลืออยู่ เข้าใจว่าประชาชนในจังหวัดศรีสะเกษ เริ่มมีรถส่วนตัว กันมากขึ้น รวมทั้งรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีจำนวนมาก จึงอยากให้ประชาชนสนใจมาใช้บริการเหมือนเมื่อครั้งในอดีต ซึ่งก็จะทำให้เมืองศรีสะเกษมี "รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ" เป็นสัญลักษณ์ และยังทำให้มีจุดเด่นในการท่องเที่ยวด้วย และอีกหนึ่งปัญหาที่เพิ่งเกิดขึ้น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ และ หจก.ท่ากลางเดินรถ ได้ร่วมดำเนินการเปิดเส้นทางเดินรถมินิบัสและรถเมล์สองแถววิ่งรอบเมือง ส่งผลทำให้การให้บริการทับซ้อนเส้นทางกัน แย่งผู้ใช้บริการสาธารณะ เพราะว่ามีมินิบัสและรถสองแถวมีอัตราค่าโดยสารที่ต่ำกว่า สืบเนื่องมาจากมินิบัสเป็นรถที่ติดตั้งแก๊สจึงมีต้นทุนที่ต่ำกว่า อัตราค่าโดยสารคนละ 15 บาท ทำให้ผู้โดยสารหันไปเลือกใช้มินิบัสและรถสองแถวมากขึ้น

นางสาวสุชฎิตี ตะเส้น อายุ 36 ปี ผู้โดยสารรายหนึ่ง กล่าวว่า ใช้บริการ "รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ" มาเป็นระยะเวลา 10 ปีแล้ว มีความปลอดภัยสูง อีกทั้งเมื่อฝนตก แดดออก ก็ยังปลอดภัยกว่ารถโดยสารชนิดอื่น ส่วนค่าบริการแม้จะเพิ่มขึ้นตั้งแต่ราคา 5 บาท ราคา 10 บาท มาจนถึงขณะนี้ ราคา 20 - 30 บาท แต่เข้าใจว่าค่าน้ำมันราคาแพงขึ้นและราคานี้ก็ไม่ได้สูงจนเกินไป และยังคงยั่งยืนที่จะใช้บริการ "รถตุ๊กตุ๊ก" อีกต่อไป แม้รถตุ๊กตุ๊ก เมืองศรีสะเกษในปัจจุบันจะมีความนิยมน้อยลง เนื่องจากผู้คนหันไปนิยมของใหม่อย่าง รถรับจ้างประเภทอื่นๆ ซึ่งอาจจะสืบเนื่องมาจากความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการต้องการความคล่องตัว ในการทำงาน ท่ามกลางภาวะที่แข่งขันกัน แต่ชาวศรีสะเกษหลายคนก็ยังเชื่อว่า "รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ" ยังคงไม่สูญหาย และมีผู้สืบสาน เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของเมืองศรีสะเกษอีกต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.5 วัฒนธรรมการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

วัฒนธรรม เป็น วิธีการดำเนินชีวิต ที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตของบุคคลในแต่ละยุคสมัย เพื่อจะได้รับทราบประวัติความเป็นมา ความนิยมของบุคคลในอดีตที่ถ่ายทอดมาถึงคนรุ่นปัจจุบันผ่านสิ่งเหล่านี้ วัฒนธรรมจึงถือได้ว่าเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในการดำเนินชีวิตในสังคมนั้นๆ



รูปที่ 4.6 แสดงภาพขบวนแห่ศพไปทำพิธีเผาศพที่วัด

ในสมัยก่อนนั้นรถตุ๊กตุ๊กหัวกบเคยใช้ในพิธีแห่ศพ โดยการที่เจ้าภาพออกปากให้มาช่วยแห่ในขบวนพิธี โดยเชิญมานั่งกินข้าวที่งานศพด้วย พอถึงเวลานำศพมาเผาที่วัดก็ร่วมเริ่มแห่ขบวนพิธีศพไปที่วัด โดยไม่มีค่าจ้างตอบแทน เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนสมัยก่อน รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เป็นรถโดยสารสาธารณะที่รู้จักกันดีของชาวเมืองตรังมากกว่า 50 ปี เป็นขนส่งสาธารณะที่ใช้ในการเดินทางในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน พ่อค้าแม่ค้า คนต่างอำเภอ และผู้คนอื่นๆที่จำเป็นใช้รถสาธารณะจึงกลายเป็นวัฒนธรรมส่วนหนึ่งในชีวิตของคนตรังไปโดยไม่รู้ตัวเป็นคุณค่าและเสน่ห์ของรถตุ๊กตุ๊กเมืองตรัง ได้ถูกนำมาส่งเสริมเป็นเอกลักษณ์การท่องเที่ยวอย่างหนึ่งของเมืองตรังอีกด้วย

4.6.6 ภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรมการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการการร่วมโครงการ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในจังหวัดตรังที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

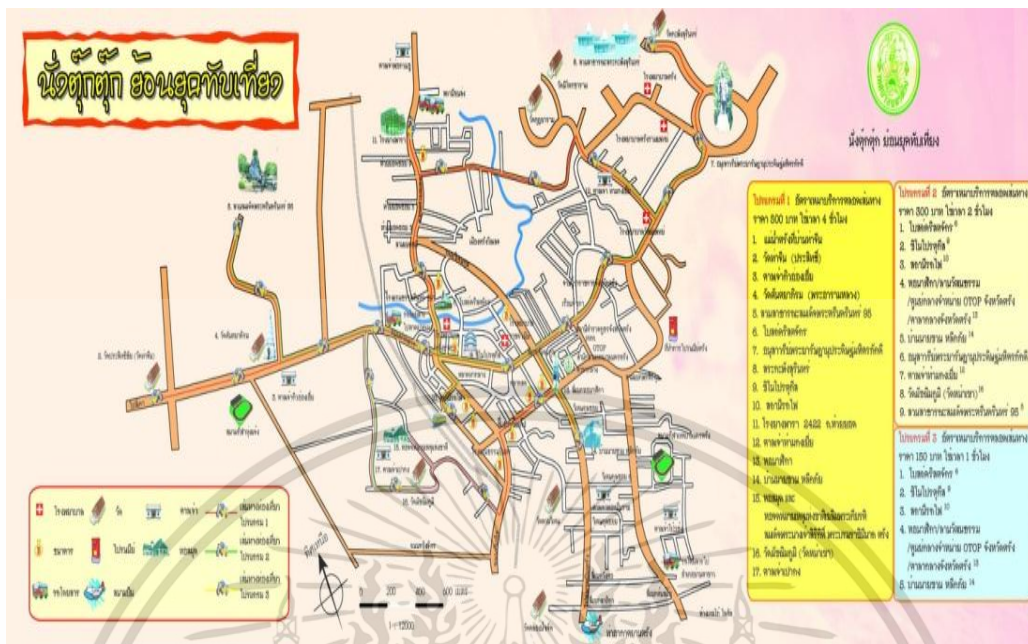
4.6.6.1 งานวิวาห์ใต้สมุทร ด้านการร่วมในงานการท่องเที่ยวของจังหวัด กลุ่มตุ๊กตุ๊กหัวกบ ได้เข้าร่วมงานวิวาห์ใต้สมุทร มีการรวมตัวกันตกแต่งรถ ร่วมขบวนขันหมากรอบเมืองตรัง และวิ่งให้บริการการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งก็ได้มีส่วนร่วมช่วยประชาสัมพันธ์จังหวัดให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวได้ส่วนหนึ่ง รายละเอียดแสดงไว้ดังในรูปที่ 4.7



รูปที่ 4.7 แสดงการเข้าร่วมงานวิวาห์ใต้สมุทรของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

4.6.6.2 โครงการนั่งรถตุ๊กตุ๊กย้อนยุคทับเที่ยง อำเภอเมือง จ.ตรัง โครงการที่เทศบาลนครตรัง จัดขึ้นร่วมกับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจังหวัดตรัง ประสานงานกับกลุ่มรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในอำเภอเมืองตรัง โดยใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ซึ่งเป็นรถโดยสารสาธารณะของจังหวัด โดยมีเส้นทางบริการ 3 เส้นทาง รายละเอียดแสดงไว้ดังในรูปที่ 4.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.8 แสดงเส้นทางท่องเที่ยวในโครงการน้ดตูกตูกยอนยุคทบเทยอ

เส้นทางที่ 1 แวะแหล่งท่องเที่ยว 17 จุด ใช้เวลาประมาณ 4 ชั่วโมง อัตรานบการทอถนถนราคา 600 บาท ได้แก่ 1. แม่น้ดตูกตูกที่บ้านท่าจัน 2. วัดท่าจัน 3. ศาลเจ้ากิวอองเอย 4. วัดตันตยากริมพระอารามหลวง 5. สวนสาธาณณะสมเด็จพระศรีนครินทร์ 95 6. โบสถ์คริสตจักร 7. อนุสาวรีย์พระยารัษฎานุประดิษฐมหิศรภักดี (คอซิมบี๊ ณ ระนอง) 8. สระกะพังสุรินทร์ 9. ตึกชิโนโปรตุกีส 10. สถานีรถไฟ 11. โรงยงพารา 12. ศาลเจ้าทามกงเอย 13. หอนาฬิกา / ลานวัฒนธรรม / ศูนย์กลางจำหน่าย OTOP จังหวัดตรัง/ศาลากลางจังหวัดตรัง 14. บ้านนายชวน หลีกภัย 15. หอสมุดและหอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถตรัง 16. วัดม้ชฌิมภูมิ (วัดหน้าเขา) 17. ศาลเจ้าเปาถง

เส้นทางที่ 2 แวะแหล่งท่องเที่ยว 9 จุด ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง อัตรานบการทอถนถนราคา 400 บาท ได้แก่ 1. โบสถ์คริสตจักร 2. ตึกชิโนโปรตุกีส 3. สถานีรถไฟ 4. หอนาฬิกา / ลานวัฒนธรรม / ศูนย์กลางจำหน่าย OTOP จังหวัดตรัง / ศาลากลางจังหวัดตรัง 5. บ้านนายชวน หลีกภัย 6. อนุสาวรีย์พระยารัษฎานุประดิษฐมหิศรภักดี (คอซิมบี๊ ณ ระนอง) 7. ศาลเจ้าทามกงเอย 8. วัดม้ชฌิมภูมิ (วัดหน้าเขา) 9. สวนสาธาณณะสมเด็จพระศรีนครินทร์ 95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เส้นทางที่ 3 เวะแหล่งท่องเที่ยว 5 จุด ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง อัตราเหมาบริการ ราคา 200 บาท ได้แก่ 1. โบสถ์คริสตจักร 2. ตึกชินโนโปรตุเกส 3. สถานีรถไฟตราง 4. หอนาฬิกา / ลานวัฒนธรรม / ศูนย์กลางจำหน่าย OTOP จังหวัดตราง / ศาลากลางจังหวัดตราง 5. บ้านนายชวน หลีกภัย

***หมายเหตุ ราคา เวลาและสถานที่ สามารถตกลงกับพนักงานขับรถได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊กห้วยทับ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุดผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กห้วยทับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กห้วยทับ

ส่วนที่ 5 ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยทับ

ส่วนที่ 6 การปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยทับในอนาคต

ส่วนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 8 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ (คนขับรถตุ๊กตุ๊ก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคมได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม

ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	34.8
หญิง	163	65.2
รวม	250	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	175	70.0
21-30ปี	56	22.4
31-40ปี	7	2.8
41-50ปี	4	1.6
50 ปีขึ้นไป	8	3.2
รวม	250	100.0
ศาสนา		
พุทธ	203	81.2
อิสลาม	39	15.6
คริสต์	8	3.2
รวม	250	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	6.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	72	28.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	87	34.8
อนุปริญญา/ปวส	36	14.4
ปริญญาตรี	38	15.2
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.8
รวม	250	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1(ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	137	54.8
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	12	4.8
ค้าขาย	24	9.6
พ่อบ้าน แม่บ้าน	15	6.0
รับจ้าง	18	7.2
เกษตรกร	34	13.6
อื่นๆ	10	4.0
รวม	250	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	63	25.2
5,000 – 10,000 บาท	114	45.6
10,001-15,000 บาท	48	19.2
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	25	10.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 163คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 87คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

อายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา คือ อายุ 21-30ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุ 31-40ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ศาสนาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีศาสนาพุทธจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และศาสนาคริสต์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานประจำทำอยู่เป็นประจำ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา คือ ไม่มีงานประจำทำอยู่เป็นประจำ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และ เกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ พ่อบ้าน แม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานประจำทำอยู่เป็นประจำ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา คือ ไม่มีงานประจำทำอยู่เป็นประจำ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และ เกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ พ่อบ้าน แม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

เป็นร้อยละ 28.8 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 การศึกษาอนุปริญญา/ปวส จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

อาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 อาชีพค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อาชีพรับจ้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ วัตถุประสงค์การในเดินทาง จุดเริ่มต้นของการเดินทาง จุดหมายปลายทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร และความถี่ในการใช้บริการรถตู้ทุกหัวกบ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การเดินทาง		
บ้าน	43	17.2
โรงเรียน	82	32.8
ที่ทำงาน	15	6.0
ห้างสรรพสินค้า	50	20.0
ท่องเที่ยว	23	9.2
อื่นๆ	37	14.8
รวม	250	100.0
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		
บ้าน	49	19.6
โรงเรียน	64	25.6
ที่ทำงาน	13	5.2
ห้างสรรพสินค้า	60	24.0
ท่องเที่ยว	10	4.0
อื่นๆ	54	21.6
รวม	250	100.0
จุดหมายปลายทาง		
บ้าน	43	17.2
โรงเรียน	80	32.0
ที่ทำงาน	15	6.0
ห้างสรรพสินค้า	53	21.2
ท่องเที่ยว	23	9.2
อื่นๆ	36	14.4
รวม	250	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2(ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
05.00 - 08.00 น.	92	36.8
08.01 - 11.00 น.	23	9.2
11.01 - 14.00 น.	14	5.6
14.01 - 17.00 น.	57	22.8
17.01 - 20.00 น.	60	24.0
20.01 - 23.00 น.	4	1.6
รวม	250	100.0
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง		
20 บาท	79	31.6
30 บาท	105	42.0
40 บาท	27	10.8
50 บาท	10	4.0
60 บาท	17	6.8
100 บาท	8	3.2
300 บาท	4	1.6
รวม	250	100.0
ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		
5 นาที	30	12.0
10 นาที	94	37.6
15 นาที	87	34.8
20 นาที	32	12.8
2 ชั่วโมง	7	2.8
รวม	250	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2(ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการครั้งต่อสัปดาห์		
1 ครั้ง	144	57.6
2 ครั้ง	58	23.2
3 ครั้ง	17	6.8
5 ครั้ง	31	12.4
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน มีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์การในเดินทางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางไปโรงเรียน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ วัตถุประสงค์การในเดินทางไปห้างสรรพสินค้า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 วัตถุประสงค์การในเดินทางไปบ้าน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 วัตถุประสงค์การในเดินทางอื่นๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 วัตถุประสงค์การในเดินทางท่องเที่ยว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 วัตถุประสงค์การในเดินทางไปทำงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

จุดเริ่มต้นของการเดินทางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางไปโรงเรียน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมา คือ จุดเริ่มต้นของการเดินทางไปห้างสรรพสินค้า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 จุดเริ่มต้นของการเดินทางไปอื่นๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 จุดเริ่มต้นของการเดินทางไปบ้าน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 จุดเริ่มต้นของการเดินทางไปทำงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 จุดเริ่มต้นของการเดินทางไปท่องเที่ยว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

จุดหมายปลายทางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดหมายปลายทางไปโรงเรียน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ จุดหมายปลายทางไปห้างสรรพสินค้า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 จุดหมายปลายทางไปบ้าน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 จุดหมายปลายทางไปอื่นๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 จุดหมายปลายทางไปท่องเที่ยว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 จุดหมายปลายทางไปทำงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ช่วงเวลาที่ใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 05.00 - 08.00 น. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา คือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 17.01 - 20.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 14.01 - 17.00 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงเวลาที่ให้บริการ 08.01 - 11.00 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ช่วงเวลาที่ให้บริการ 11.01 - 14.00 น. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ช่วงเวลาที่ให้บริการ 20.01 - 23.00 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้งพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 30 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 20 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 40 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 60 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 50 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 100 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อครั้ง 300 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 10 นาที จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 15 นาที จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 20 นาที จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 5 นาที จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 2 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ความถี่ในการใช้บริการครั้งต่อสัปดาห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ ความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ความถี่ในการใช้บริการ 5 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกทบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกทบ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านราคา ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ตู้หกทบ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ รถตู้ตู้หกทบ	\bar{X}	S.D.	Min	Max	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
ด้านพฤติกรรมการบริการ						
1. จำนวนรถที่ให้บริการ	3.04	0.67	1	4	ปานกลาง	4
2. ความรวดเร็วในการเดินทาง	3.51	0.71	2	5	มาก	2
3. จุดจอดรถ/ป้าย/สถานี	2.89	0.68	2	4	ปานกลาง	5
4. ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร (การรับ – ส่ง)	3.22	0.69	2	5	ปานกลาง	3
5. มารยาทของคนขับรถ	3.69	0.90	1	5	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	0.67	1.60	4.60	ปานกลาง	-
ด้านราคา						
1. ความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับ ระยะทาง	2.60	0.63	1	4	น้อย	2
2. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อ เทียบกับรถบริการสาธารณะประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถสองแถว เป็นต้น	2.85	0.74	2	5	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.73	0.65	1.50	4.50	ปานกลาง	-
ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ						
1. สภาพรถที่นำมาให้บริการ	2.74	0.79	1	5	ปานกลาง	3
2. ความปลอดภัยขณะใช้บริการของ ผู้โดยสาร	2.96	0.72	1	5	ปานกลาง	2
3. พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ	3.05	0.75	1	5	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92	0.72	1.00	5.00	ปานกลาง	-
ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์						
1. ลักษณะหัวรถเหมือนหน้ากบ	3.50	0.78	2	5	มาก	1
2. เสียงที่ดังเป็นเอกลักษณ์	2.84	0.82	1	5	ปานกลาง	4
3. การตกแต่งภายในและภายนอกรถ	3.12	0.58	2	5	ปานกลาง	3
4. สีสีนของรถ	3.26	0.85	2	5	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	0.69	2.00	5.00	ปานกลาง	-
ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ	3.02	0.67	1.53	4.78	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมา คือ ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ ($\bar{X} = 3.18$) ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ($\bar{X} = 2.97$) และด้านราคา ($\bar{X} = 2.73$) ซึ่งทั้ง 4 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สามารถพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามารยาทของคนขับรถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.51$) ทั้ง 2 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร (การรับ - ส่ง) ($\bar{X} = 3.22$) จำนวนรถที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.04$) และจุดจอดรถ/ป้าย/สถานี ($\bar{X} = 2.89$) ทั้ง 3 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านราคา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อเทียบกับรถบริการสาธารณะประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถสองแถว เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.85$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารกับระยะทาง ($\bar{X} = 2.60$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.05$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยขณะใช้บริการของผู้โดยสาร ($\bar{X} = 2.96$) สภาพรถที่นำมาให้บริการ ($\bar{X} = 2.96$) ทั้ง 3 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าลักษณะหัวรถเหมือนหน้ากบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.50$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สีสีนของรถ ($\bar{X} = 3.26$) การตกแต่งภายในและภายนอกรถ ($\bar{X} = 3.12$) และเสียงที่ดังเป็นเอกลักษณ์ ($\bar{X} = 2.84$) ทั้ง 3 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ ด้านราคา ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตู้ตึกหัวกบ

ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ ของรถตู้ตึกหัวกบ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	Min	Max	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ						
1. จำนวนรถที่ให้บริการ	2.95	1.04	1	5	ปานกลาง	1
2. ความรวดเร็วในการเดินทาง	2.56	0.97	1	5	ปานกลาง	2
3. จุดจอดรถ/ป้าย/สถานี	2.39	0.66	1	4	น้อย	5
4. ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร	2.46	0.89	1	5	น้อย	4
(การรับ – ส่ง)						
5. มารยาทของคนขับรถ	2.48	0.94	1	5	น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.56	0.87	1.00	4.80	น้อย	-
ด้านราคา						
1. ความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับ ระยะทาง	3.54	0.95	1	5	มาก	1
2. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อ เทียบกับรถบริการสาธารณะประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถมอเตอร์ไซด์เป็นต้น	2.82	0.82	1	5	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	0.86	1.00	5.00	ปานกลาง	-
ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ						
1. สภาพรถที่นำมาให้บริการ	3.32	0.95	1	5	ปานกลาง	1
2. ความปลอดภัยขณะใช้บริการของ ผู้โดยสาร	2.54	0.60	2	4	น้อย	3
3. พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ	3.10	0.69	1	5	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	0.69	1.33	4.67	ปานกลาง	-
ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์						
1. ไม่มีการปรับปรุงสภาพตัวรถตู้ตึกหัว กบทั้งภายในและภายนอก	2.72	0.64	1	4	ปานกลาง	2
2. เครื่องยนต์มีเสียงดังและมีควันพิษจาก ท่อไอเสีย	2.50	0.71	1	4	น้อย	3
3. สีสนของรถ ไม่โดดเด่น	2.73	0.79	1	5	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.65	0.68	1.00	4.33	ปานกลาง	-
ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ	2.85	0.76	1.08	4.70	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ โดยภาพรวมมีปัญหา และอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านราคา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.18$) รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ($\bar{X} = 2.98$) ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ ($\bar{X} = 2.65$) ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง และด้านพฤติกรรมการบริการ ($\bar{X} = 2.56$) มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย สามารถพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการบริการ โดยภาพรวม มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจำนวนรถที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.95$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ($\bar{X} = 2.56$) ทั้ง 2 ข้อมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนมารยาทของคนขับรถ ($\bar{X} = 2.48$) ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร (การรับ - ส่ง) ($\bar{X} = 2.46$) และจุดจอดรถ/ป้าย/สถานี ($\bar{X} = 2.39$) ทั้ง 3 ข้อมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย

ด้านราคา โดยภาพรวม มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับระยะทางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อเทียบกับรถบริการสาธารณะประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถสองแถว เป็นต้น ($\bar{X} = 2.82$) มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ โดยภาพรวม มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสภาพรถที่นำมาให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา คือ พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ ($\bar{X} = 3.10$) ทั้ง 2 ข้อมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความปลอดภัยขณะใช้บริการของ ($\bar{X} = 2.54$) มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย

ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ โดยภาพรวม มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสีสັນของรถ ไม่โดดเด่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.73$) รองลงมา คือ ไม่มีการปรับปรุงสภาพตัวรถตุ๊กตุ๊กหวัทบทั้งภายในและภายนอก ($\bar{X} = 2.72$) ทั้ง 3 ข้อมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน เครื่องยนต์มีเสียงดังและมีควันพิษจากท่อไอเสีย ($\bar{X} = 2.50$) มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 5 ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ ได้แก่ เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ และเหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหวัทบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ			
1.อัตราค่าโดยสาร	16	6.4	5
2.มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	12	4.8	7
3.จำนวนรถที่ให้บริการมาก	12	4.8	7
4.มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	5	2.0	9
5.มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	9	3.6	8
6.รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	71	28.4	1
7.ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	64	25.6	2
8.เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาดหู	13	5.2	6
9.สีคันของรถ	25	10.0	3
10.ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	23	9.2	4
รวม	250	100.0	-
เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น			
1.อัตราค่าโดยสารที่สูงขึ้น/ไม่แน่นอน	126	50.4	1
2.สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม	57	22.8	2
3.ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการลดลง	12	4.8	4
4.มีบริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพมากกว่า	41	16.4	3
5.การเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	3	1.2	6
6.มารยาทและพฤติกรรมของคนขับไม่ดี	11	4.4	5
รวม	250	100.0	-

จากตารางที่ 5 ข้อมูลความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน มีรายละเอียดดังนี้

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เพราะรูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมา คือ ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 สีคันของรถ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาดหู จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ และจำนวนรถที่ให้บริการมาก จำนวน 12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และมีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น เพราะอัตราค่าโดยสารที่สูงขึ้น/ไม่แน่นอน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา คือสภาพรถโดยรวมทรุดโทรม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีบริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพมากกว่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการลดลง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 มารยาทและพฤติกรรมของคนขับไม่ดี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และการเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ส่วนที่ 6 การปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต

ผลการวิเคราะห์การปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต ได้แก่ การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดและอยากให้นักเรียนที่เกี่ยวข้อง เข้ามาปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุดโดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละการปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหวัภบในอนาคค

การปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหวัภบในอนาคค	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด			
1. ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน	65	26.0	2
2. สภาพรถที่ให้บริการ	58	23.2	3
3. ความถี่ในการให้บริการ	10	4.0	6
4. ความปลอดภัยในการให้บริการ	8	3.2	7
5. พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับ	17	6.8	5
6. ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	72	28.8	1
7. อื่นๆ	20	8.0	4
รวม	250	100.0	-
อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาปรับปรุง			
1. ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน	67	26.8	2
2. สภาพรถที่ให้บริการ	33	13.2	3
3. ความถี่ในการให้บริการ	5	2.0	7
4. ความปลอดภัยในการให้บริการ	20	8.0	4
5. การขยายช่วงเวลาที่ให้บริการ	1	0.4	8
6. พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับ	11	4.4	5
7. ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	103	41.2	1
8. อื่นๆ	10	4.0	6
รวม	250	100.0	-

จากตารางที่ 6 ข้อมูลการปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหวัภบในอนาคค ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด คือ ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คือ ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 สภาพรถที่ให้บริการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 พฤติกรรมการขับขี่ของคนขับ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ความถี่ในการให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และความปลอดภัยในการให้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาปรับปรุง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาปรับปรุงเรื่องข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ จำนวน 103 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8สภาพรถที่ให้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ความปลอดภัยในการให้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 พฤติกรรมการขับขีของคนขับ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ความถี่ในการให้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และการขยายช่วงเวลาให้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ส่วนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงผู้ให้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
เพศ			0.000*
อายุ			0.391
ศาสนา		ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.000*
อาชีพ			0.358
รายได้			0.000*
การศึกษา			0.638

*โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	<i>n</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบ	ชาย	87	2.31	0.27	-23.496	0.000*
	หญิง	163	3.41	0.47		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่าเพศชาย

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 20 ปี		21-30 ปี		31-40ปี		41-50ปี		50 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>
การใช้บริการ รถตุ๊กหัวกบ	3.36	0.43	3.39	0.32	3.53	0.07	3.67	0.06	3.42	0.32

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 41-50ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 31-40ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป อายุ 21-30 ปีและอายุน้อยกว่า 20 ปี ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.076	4	0.038	0.945	0.391
	ภายในกลุ่ม	6.399	245	0.040		
	รวม	6.475	249			

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา

ความพึงพอใจ	พุทธ		อิสลาม		คริสต์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	2.78	0.47	4.00	0.12	4.44	0.16

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาคริสต์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ศาสนาอิสลาม และศาสนาพุทธ ตามลำดับ

ตารางที่ 12 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ห้วยกบ จำแนกตามศาสนา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตู้ห้วยกบ	ระหว่างกลุ่ม	65.408	2	32.704	176.645	0.000*
	ภายในกลุ่ม	45.729	247	0.185		
	รวม	111.137	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ห้วยกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าศาสนาใดที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 13

ตารางที่ 13 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ห้วยกบ จำแนกตามศาสนา

ศาสนา	\bar{X}	พุทธ	อิสลาม	คริสต์
พุทธ	2.78	-	-0.12*	-0.66*
อิสลาม	4.00		-	-0.44*
คริสต์	4.44			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาอิสลามและคริสต์ มีคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ห้วยกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาพุทธ และกลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาคริสต์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ห้วยกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาอิสลาม

ตารางที่ 14 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	อนุปริญญา/ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี						
	n = 15	n = 72	n = 87	n = 36	n = 38	n = 2						
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	3.55	0.17	3.58	0.18	3.60	0.14	3.67	0.25	3.78	0.20	3.61	0.00

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ระดับศึกษาอนุปริญญา/ปวสระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวชระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและระดับการศึกษาประถมศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 15 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.026	5	0.013	0.450	0.638
	ภายในกลุ่ม	4.628	244	0.029		
	รวม	4.655	249			

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	นักเรียน/ นักศึกษา n = 137	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ/ พนักงาน บริษัทเอกชน n = 12	ค้าขาย n = 24	พ่อบ้าน แม่บ้าน n = 15	รับจ้าง n = 18	เกษตรกร n = 34	อื่นๆ n = 10							
	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	3.35	0.39	3.36	0.00	3.37	0.02	3.44	0.03	3.54	0.18	3.57	0.10	3.60	0.19

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้าง อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน อาชีพค้าขาย อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ
จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.041	6	0.021	1.034	0.358
	ภายในกลุ่ม	3.184	243	0.020		
	รวม	3.226	249			

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป
	n = 63	n = 114	n = 48	n = 25
	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	2.20	0.23	2.97	0.23
			3.63	0.29
				4.22
				0.20

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

รายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	96.939	3	32.313	559.869	0.000*
	ภายในกลุ่ม	14.198	246	0.058		
	รวม	111.137	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้
บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการ
วิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่ารายได้ต่อเดือนช่วงใดที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดัง
ตาราง 20

ตารางที่ 20 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.20	-	-0.76*	-1.43*	-2.06*
5,000 – 10,000 บาท	2.97		-	-0.66*	-1.25*
10,001-15,000 บาท	3.63			-	-0.58*
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	4.22				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี
รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และตั้งแต่
15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อ
เดือน 5,000 – 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึง
พอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 แสดงผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
วัตถุประสงค์การเดินทาง	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.000*
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		0.000*
จุดหมายปลายทาง		0.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		0.775
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		0.111
ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		0.071
ความถี่ในการใช้บริการ		0.000*

* โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง

ความพึงพอใจ	บ้าน		โรงเรียน		ที่ทำงาน		ห้างสรรพสินค้า		ท่องเที่ยว		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	2.10	0.21	2.71	0.25	3.12	0.05	3.20	0.04	3.67	0.20	4.13	0.20

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี วัตถุประสงค์การในเดินทางเพื่ออื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ วัตถุประสงค์การในเดินทางท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน โรงเรียนและบ้านตามลำดับ

ตารางที่ 22 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	101.879	5	20.376	536.984	0.000*
	ภายในกลุ่ม	9.259	244	0.038		
	รวม	111.137	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าวัตถุประสงค์การในเดินทางใดที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 23

ตารางที่ 23 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง

วัตถุประสงค์ การเดินทาง	\bar{X}	บ้าน	โรงเรียน	ที่ทำงาน	ห้างสรรพ สินค้า	ท่องเที่ยว	อื่นๆ
บ้าน	2.10	-	-0.60*	-1.01*	-1.09*	-1.56*	-2.03*
โรงเรียน	2.71		-	-0.41*	-0.49*	-0.96*	-1.42*
ที่ทำงาน	3.12			-	-0.07	-0.55*	-1.10*
ห้างสรรพสินค้า	3.20				-	-0.47*	-0.93*
ท่องเที่ยว	3.67					-	-0.46*
อื่นๆ	4.13						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทาง โรงเรียน ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางกลับบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทาง ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางไปโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทาง ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางไปที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทาง ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางไปห้างสรรพสินค้าและกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางไปท่องเที่ยว

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 24 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง

ความพึงพอใจ	บ้าน		โรงเรียน		ที่ทำงาน		ห้างสรรพสินค้า		ท้องเที่ยว		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	2.14	0.22	2.67	0.21	3.05	0.00	3.17	0.05	3.36	0.11	4.02	0.25

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี จุดเริ่มต้นของการเดินทางเพื่ออื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ จุดเริ่มต้นของการเดินทางท้องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน โรงเรียนและบ้านตามลำดับ

ตารางที่ 25 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	102.319	5	20.464	566.202	0.000*
	ภายในกลุ่ม	8.819	244	0.036		
	รวม	111.137	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าจุดเริ่มต้นของการเดินทางใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 26

ตารางที่ 26 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบ จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง

จุดเริ่มต้นของการเดินทาง	\bar{X}	บ้าน	โรงเรียน	ที่ทำงาน	ห้างสรรพสินค้า	ท้องเที่ยว	อื่นๆ
บ้าน	2.14	-	-0.53*	-0.91*	-1.03*	-1.22*	-1.88*
โรงเรียน	2.67		-	-0.37*	-0.50*	-0.69*	-1.34*
ที่ทำงาน	3.05			-	-0.12*	-0.31*	-0.96*
ห้างสรรพสินค้า	3.17				-	-0.19*	-0.84*
ท้องเที่ยว	3.36					-	-0.65*
อื่นๆ	4.02						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจาก โรงเรียน ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจาก โรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ห้างสรรพสินค้า ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากที่ทำงานและกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากห้างสรรพสินค้า และกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง อื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง จากท้องเที่ยว

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง

ความพึงพอใจ	บ้าน		โรงเรียน		ที่ทำงาน		ห้างสรรพสินค้า		ท่องเที่ยว		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	2.10	0.21	2.70	0.24	3.10	0.05	3.24	0.11	3.84	0.13	3.99	0.45

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางเพื่ออื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ จุดหมายปลายทางท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน โรงเรียนและบ้านตามลำดับ

ตารางที่ 28 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	96.574	5	19.315	323.601	0.000*
	ภายในกลุ่ม	14.564	244	0.060		
	รวม	111.137	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าจุดหมายปลายทางใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 29

ตารางที่ 29 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง

จุดหมายปลายทาง	\bar{X}	บ้าน	โรงเรียน	ที่ทำงาน	ห้างสรรพสินค้า	ท่องเที่ยว	อื่นๆ
บ้าน	2.10	-	-0.59*	-1.00*	-1.13*	-1.73*	-1.88*
โรงเรียน	2.70		-	-0.40*	-0.54*	-1.14*	-1.29*
ที่ทำงาน	3.10			-	-0.13	-0.73*	-0.88*
ห้างสรรพสินค้า	3.24				-	-0.60*	-0.75*
ท่องเที่ยว	3.84					-	0.15*
อื่นๆ	3.99						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปโรงเรียน ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปห้างสรรพสินค้าและกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง อื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปท่องเที่ยว

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	05.00 - 08.00 น.		08.01 - 11.00 น.		11.01 - 14.00 น.		14.01 - 17.00 น.		17.01 - 20.00 น.		20.01 - 23.00 น.	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	3.43	0.28	3.52	0.11	3.53	0.00	3.56	0.04	3.57	0.30	3.67	0.20

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 20.01 - 23.00 น. มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 17.01 - 20.00 น. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 14.01 - 17.00 น. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 11.01 - 14.00 น. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 08.01 - 11.00 น. และช่วงเวลาที่ใช้บริการ 05.00 - 08.00 น. ตามลำดับ

ตารางที่ 31 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.033	5	0.017	0.256	0.775
	ภายในกลุ่ม	10.386	244	0.065		
	รวม	10.420	249			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 32 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	20 บาท		30 บาท		40 บาท		50 บาท		60 บาท		100 บาท		300 บาท	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
	n = 79		n = 105		n = 27		n = 10		n = 17		n = 8		n = 4	
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	3.37	0.25	3.38	0.17	3.40	0.23	3.44	0.03	3.46	0.04	3.47	0.05	3.57	0.20

จากตารางที่ 32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 300 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 100 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 60 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 50 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 40 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 30 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 20 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 33 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.564	6	0.282	2.227	0.111
	ภายในกลุ่ม	20.143	243	0.127		
	รวม	20.707	249			

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 34 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร

ความพึงพอใจ	2 ชั่วโมง		5 นาที		10 นาที		15 นาที		20 นาที	
	n = 7		n = 30		n = 94		n = 87		n = 32	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	3.46	0.19	3.31	0.19	3.35	0.26	3.39	0.23	3.45	0.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 20 นาที ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 15 นาที ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 10 นาที และระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 5 นาทีตามลำดับ

ตารางที่ 35 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หัวกบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตู้หัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.121	4	0.061	2.689	0.071
	ภายในกลุ่ม	3.584	245	0.023		
	รวม	3.706	249			

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หัวกบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.7 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หัวกบ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 36 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	1 ครั้ง		2 ครั้ง		3 ครั้ง		5 ครั้ง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
	n = 144		n = 58		n = 17		n = 31	
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	2.58	0.41	3.26	0.14	3.88	0.06	4.18	0.20

จากตารางที่ 36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5 ครั้ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้ง ความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง และความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง ตามลำดับ

ตารางที่ 42 การทดสอบความแปรปรวนของของความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	85.096	3	28.365	267.957	0.000*
	ภายในกลุ่ม	26.041	246	0.106		
	รวม	111.137	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าความถี่ในการใช้บริการใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 37

ตารางที่ 37 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการครั้งต่อสัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ ครั้งต่อสัปดาห์	\bar{X}	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	5 ครั้ง
1 ครั้ง	2.58	-	-0.68*	-1.29*	-1.59*
2 ครั้ง	3.26		-	-0.61*	-0.91*
3 ครั้ง	3.88			-	-0.29*
5 ครั้ง	4.18				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการครั้งต่อสัปดาห์ 3-5 มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการครั้งต่อสัปดาห์ 5 มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 38 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
เพศ		0.000*
อายุ		0.180
ศาสนา	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบ	0.000*
อาชีพ		0.246
รายได้		0.000*
การศึกษา		0.000*

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 39 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	<i>n</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ชาย	87	2.06	0.36	-20.826	0.000*
	หญิง	163	3.26	0.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการเพศหญิง มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่าเพศชาย

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 40 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ จำแนกตามอายุ

ปัญหาและอุปสรรค	น้อยกว่า 20 ปี		21-30 ปี		31-40ปี		41-50ปี		50 ปีขึ้นไป	
	n = 175		n = 56		n = 7		n = 4		n = 8	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ	3.24	0.52	3.27	0.29	3.39	0.11	3.39	0.11	3.37	0.33

จากตารางที่ 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป อายุ 21-30 ปีและอายุน้อยกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 41 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ จำแนกตามอายุ

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ	ระหว่างกลุ่ม	0.168	4	0.084	1.731	0.180
	ภายในกลุ่ม	7.736	245	0.049		
	รวม	7.905	249			

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กบแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 42 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหวัทกบ จำแนกตามศาสนา

ปัญหาและอุปสรรค	พุทธ		อิสลาม		คริสต์	
	n = 203		n = 39		n = 8	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหวัทกบ	2.59	0.55	3.82	0.34	4.62	0.10

จากตารางที่ 42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาคริสต์ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหวัทกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ศาสนาอิสลาม และศาสนาพุทธ ตามลำดับ

ตารางที่ 43 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหวัทกบ จำแนกตามศาสนา

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหวัทกบ	ระหว่างกลุ่ม	75.346	2	37.673	139.996	0.000*
	ภายในกลุ่ม	66.467	247	0.269		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีศาสนาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหวัทกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าศาสนาใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 44

ตารางที่ 44 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามศาสนา

ศาสนา	\bar{X}	พุทธ	อิสลาม	คริสต์
พุทธ	2.59	-	-1.22*	-2.03*
อิสลาม	3.82		-	-0.80*
คริสต์	4.62			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาอิสลามและคริสต์ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาพุทธ และกลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาคริสต์ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาอิสลาม

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 45 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา และ อุปสรรค	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช	อนุปริญญา/ ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี						
	n = 15	n = 72	n = 87	n = 36	n = 38	n = 2						
	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$
การใช้ บริการ รถตุ๊กหัว กบ	1.45	0.18	2.19	0.22	2.89	0.27	3.29	0.05	4.09	0.36	3.21	0.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 45 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวสระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวชระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและระดับการศึกษาประถมศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 46 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	126.823	5	25.365	412.862	0.000*
	ภายในกลุ่ม	14.990	244	0.061		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ห้ำมาทดสอบต่อไปว่าระดับการศึกษาใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 47

ตารางที่ 47 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษาศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	อนุปริญญา/ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	1.45	-	-0.74*	-1.44*	-1.84*	-2.64*	-1.76*
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.19		-	-0.69*	-1.09*	-1.90*	-1.01*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.89			-	-0.39*	-1.20*	-0.31
อนุปริญญา/ปวส	3.29				-	-0.80*	0.08
ปริญญาตรี	4.09					-	0.88*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.21						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 47 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ อนุปริญญา/ปวส และปริญญาตรี มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวชกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ ปริญญาตรี มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ ปริญญาตรี มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 48 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาและอุปสรรค	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย	พ่อบ้านแม่บ้าน	รับจ้าง	เกษตรกร	อื่นๆ							
	n = 137	n = 12	n = 24	n = 15	n = 18	n = 34	n = 10							
	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$	\bar{X}	$S.D.$
การใช้บริการรถตุ๊ก	3.79	0.43	3.82	0.04	3.83	0.03	3.85	0.02	3.89	0.04	3.92	0.29	4.09	0.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 48 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อาชีพอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้าง อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน อาชีพค้าขาย อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 49 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.600	6	0.300	1.415	0.246
	ภายในกลุ่ม	33.710	243	0.212		
	รวม	34.310	249			

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 3.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 50 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาและอุปสรรค	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป				
	n = 63	n = 114	n = 48	n = 25				
	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>	\bar{X}	<i>S.D.</i>
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	1.94	0.34	2.79	0.32	3.41	0.21	4.29	0.28

จากตารางที่ 50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 51 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	119.224	3	39.741	432.797	0.000*
	ภายในกลุ่ม	22.589	246	0.092		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์หามาทดสอบต่อไปว่ารายได้ต่อเดือนช่วงใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 52

ตารางที่ 52 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1.94	-	-0.85*	-1.46*	-2.34*
5,000 – 10,000 บาท	2.79		-	-0.61*	-1.49*
10,001-15,000 บาท	3.41			-	-0.87*
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	4.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 52 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 53 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
วัตถุประสงค์การเดินทาง		0.000*
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		0.000*
จุดหมายปลายทาง	ปัญหาและอุปสรรค	0.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	ในการใช้บริการ	0.391
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		0.358
ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		0.000*
ความถี่ในการใช้บริการ		0.638

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 4.1 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 54 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง

ปัญหา และ อุปสรรค	บ้าน n = 43		โรงเรียน n = 82		ที่ทำงาน n = 15		ห้างสรรพสินค้า n = 50		ท่องเที่ยว n = 23		อื่นๆ n = 37	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้ บริการ รถตุ๊กหัว กบ	1.79	0.32	2.47	0.18	2.95	0.09	3.19	0.05	3.32	0.07	4.11	0.35

จากตารางที่ 54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี วัตถุประสงค์การในเดินทางเพื่ออื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ วัตถุประสงค์การในเดินทางท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน โรงเรียนและบ้านตามลำดับ

ตารางที่ 55 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	130.277	5	26.055	551.093	0.000*
	ภายในกลุ่ม	11.536	244	0.047		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าวัตถุประสงค์การในเดินทางใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 56

ตารางที่ 56 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การในเดินทาง

วัตถุประสงค์การในเดินทาง	\bar{X}	บ้าน	โรงเรียน	ที่ทำงาน	ห้างสรรพสินค้า	ท่องเที่ยว	อื่นๆ
บ้าน	1.79	-	-0.67*	-1.16*	-1.40*	-1.53*	-2.31*
โรงเรียน	2.47		-	-0.48*	-0.72*	-0.85*	-1.64*
ที่ทำงาน	2.95			-	-0.24*	-0.37*	-1.15*
ห้างสรรพสินค้า	3.19				-	-0.12*	-0.91*
ท่องเที่ยว	3.32					-	-0.78*
อื่นๆ	4.11						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 56 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทาง โรงเรียน ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางกลับบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางไปโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทาง ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางไปที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทาง ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางไปห้างสรรพสินค้าและกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทาง อื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การในเดินทางไปท่องเที่ยว

สมมติฐานย่อยที่ 4.2 ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 57 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง

ปัญหา และ อุปสรรค	บ้าน		โรงเรียน		ที่ทำงาน		ห้างสรรพสินค้า		ท่องเที่ยว		อื่นๆ	
	n = 49		n = 64		n = 13		n = 60		n = 10		n = 54	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้ บริการ รถตุ๊กตุ๊ก	1.84	0.33	2.43	0.12	2.77	0.07	3.13	0.11	3.26	0.00	3.87	0.46

จากตารางที่ 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี จุดเริ่มต้นของการเดินทางเพื่ออื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ จุดเริ่มต้นของการเดินทางท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน โรงเรียนและบ้านตามลำดับ

ตารางที่ 58 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	123.617	5	24.723	331.538	0.000*
	ภายในกลุ่ม	18.196	244	0.075		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกทบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าจุดเริ่มต้นของการเดินทางใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 59

ตารางที่ 59 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้หกทบ จำแนกตามจุดเริ่มต้นของการเดินทาง

จุดเริ่มต้นของการเดินทาง	\bar{X}	บ้าน	โรงเรียน	ที่ทำงาน	ห้างสรรพสินค้า	ท้องเที่ยว	อื่นๆ
บ้าน	1.84	-	-0.59*	-0.93*	-1.29*	-1.41*	-2.02*
โรงเรียน	2.43		-	-0.33*	-0.70*	-0.82*	-1.43*
ที่ทำงาน	2.77			-	-0.36*	-0.48*	-1.09*
ห้างสรรพสินค้า	3.13				-	-0.12	-0.73*
ท้องเที่ยว	3.26					-	-0.61*
อื่นๆ	3.87						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 59 กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจาก โรงเรียน ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกทบ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกทบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ห้างสรรพสินค้า ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกทบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากที่ทำงานและกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง ท้องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกทบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากห้างสรรพสินค้า และกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทาง อื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกทบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดเริ่มต้นของการเดินทางจากท้องเที่ยว

สมมติฐานย่อยที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 60 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง

ปัญหา และ อุปสรรค	บ้าน n = 43		โรงเรียน n = 80		ที่ทำงาน n = 15		ห้างสรรพสินค้า n = 53		ท่องเที่ยว n = 23		อื่นๆ n = 36	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้ บริการ รถตุ๊กตุ๊ก	1.79	0.32	2.46	0.17	2.92	0.08	3.21	0.04	3.46	0.16	4.01	0.53

จากตารางที่ 60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางเพื่ออื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ จุดหมายปลายทางท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า ที่ทำงาน โรงเรียนและบ้านตามลำดับ

ตารางที่ 61 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	124.992	5	24.998	362.627	0.000*
	ภายในกลุ่ม	16.821	244	0.069		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจุดหมายปลายทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าจุดหมายปลายทางใดที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 62

ตารางที่ 62 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามจุดหมายปลายทาง

จุดหมายปลายทาง	\bar{X}	บ้าน	โรงเรียน	ที่ทำงาน	ห้างสรรพสินค้า	ท่องเที่ยว	อื่นๆ
บ้าน	1.79	-	-0.66*	-1.12*	-1.42*	-1.67*	-2.22*
โรงเรียน	2.46		-	-0.46*	-0.75*	-1.00*	-1.55*
ที่ทำงาน	2.92			-	-0.29*	-0.54*	-1.09*
ห้างสรรพสินค้า	3.21				-	-0.25*	-0.79*
ท่องเที่ยว	3.46					-	-0.54*
อื่นๆ	4.01						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 62 กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปโรงเรียน ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่น ๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง ที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว และอื่น ๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง ท่องเที่ยว และอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปห้างสรรพสินค้าและกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทาง อื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจุดหมายปลายทางไปท่องเที่ยว

สมมติฐานย่อยที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 63 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค	05.00 - 08.00 น. n = 92		08.01 - 11.00 น. n = 23		11.01 - 14.00 น. n = 14		14.01 - 17.00 น. n = 57		17.01 - 20.00 น. n = 60		20.01 - 23.00 น. n = 4	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	3.61	0.36	3.68	0.04	3.71	0.04	3.75	0.10	3.73	0.43	3.78	0.00

จากตารางที่ 63 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 20.01 - 23.00 น. มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 17.01 - 20.00 น. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 14.01 - 17.00 น. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 11.01 - 14.00 น. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 08.01 - 11.00 น. และช่วงเวลาที่ใช้บริการ 05.00 - 08.00 น. ตามลำดับ

ตารางที่ 64 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.076	5	0.038	0.945	0.391
	ภายในกลุ่ม	6.399	244	0.040		
	รวม	6.475	249			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 65 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ปัญหา และ อุปสรรค	20 บาท		30 บาท		40 บาท		50 บาท		60 บาท		100 บาท		300 บาท	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การ ใช้ บริ การ รถ ตุ ก ห ว ก บ	3.53	0.35	3.59	0.30	3.63	0.05	3.62	0.09	3.62	0.12	3.66	0.12	3.70	0.00

จากตารางที่ 65 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 300 บาท มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ100 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ60 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ50 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ40 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 30 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ20 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 66 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	ระหว่างกลุ่ม	0.041	6	0.021	1.034	0.358
	ภายในกลุ่ม	3.184	243	0.020		
	รวม	3.226	249			

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 4.6 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 67 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร

ปัญหาและอุปสรรค	2 ชั่วโมง		5 นาที		10 นาที		15 นาที		20 นาที	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การใช้บริการรถตุ๊กหัวกบ	4.64	0.08	1.63	0.24	2.42	0.19	3.18	0.14	3.95	0.28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 67 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร 2 ชั่วโมง มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้ห้วงบ มากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร 20 นาที ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร 15 นาที ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร 10 นาที และระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร 5 นาทีตามลำดับ

ตารางที่ 68 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้ห้วงบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตู้ห้วงบ	ระหว่างกลุ่ม	132.642	4	33.160	885.833	0.000*
	ภายในกลุ่ม	9.171	245	0.037		
	รวม	141.813	249			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสารแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้ห้วงบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่าระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสารใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธี LSDปรากฏผลดังตาราง 69

ตารางที่ 69 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ห้วงบ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร

ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร	\bar{X}	2 ชั่วโมง	5 นาที	10 นาที	15 นาที	20 นาที
2 ชั่วโมง	4.64	-	3.01*	2.22*	1.46*	0.69*
5 นาที	1.63		-	-0.79*	-1.54*	-2.32*
10 นาที	2.42			-	-0.75*	-1.53*
15 นาที	3.18				-	-0.77*
20 นาที	3.95					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 69 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 2 ชั่วโมง มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 5-20 นาที กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 10-20 นาทีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 5 นาทีกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 15-20 นาทีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 10 นาทีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 20 นาที มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร 15 นาที

สมมติฐานย่อยที่ 4.7 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการโดยสารแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 70 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค	1 ครั้ง		2 ครั้ง		3 ครั้ง		5 ครั้ง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ปัญหาและอุปสรรค								
	n = 144		n = 58		n = 17		n = 31	
การใช้บริการรถตู้หกหัวกบ	3.73	0.45	3.72	0.05	3.78	0.14	3.80	0.31

จากตารางที่ 70 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ความถี่ในการใช้บริการ 5 ครั้ง มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตู้หกหัวกบ มากที่สุด รองลงมาคือ ความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้ง ความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง และความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง ตามลำดับ

ตารางที่ 71 การทดสอบความแปรปรวนของของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ
จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ	ระหว่างกลุ่ม	0.026	3	0.013	0.450	0.638
	ภายในกลุ่ม	4.628	246	0.029		
	รวม	4.655	249			

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

ตารางที่ 72 แสดงลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
เพศ	เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ	0.000*
อายุ		0.000*
ศาสนา		0.000*
อาชีพ		0.000*
รายได้		0.000*
การศึกษา		0.000*

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 5.1 เพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 73 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	18.4%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	13.8%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	13.8%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	5.7%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	10.3%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	33	38	71
	ร้อยละ	37.9%	23.3%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	39.3%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะดุดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	8.0%	5.2%
สีสັນของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	15.3%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	14.1%	9.2%
รวม	จำนวน	87	163	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 172.158 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 73 พบว่า เพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 5.2 อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 74 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		อายุ		รวม
		น้อยกว่า 20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	9.1%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	6.9%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	6.9%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	2.9%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	5.1%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	71	0	71
	ร้อยละ	40.6%	.0%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	50	14	64
	ร้อยละ	28.6%	18.7%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	17.3%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	33.3%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	30.7%	9.2%
รวม	จำนวน	175	75	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$$\chi^2 = 197.917 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 74 พบว่า อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 5.3 ศาสนาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ

H_0 : ศาสนาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ

H_1 : ศาสนาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 75 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		ศาสนา		รวม
		พุทธ	อิสลาม/คริสต์	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	7.9%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	5.9%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	5.9%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	2.5%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	4.4%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	71	0	71
	ร้อยละ	35.0%	.0%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	64	0	64
	ร้อยละ	31.5%	.0%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะดุดหู	จำนวน	13	0	13
	ร้อยละ	6.4%	.0%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	1	24	25
	ร้อยละ	.5%	51.1%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	48.9%	9.2%
รวม	จำนวน	203	47	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 243.711 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 75 พบว่า ศาสนาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 5.4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 76 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		ระดับการศึกษา		รวม
		ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น/ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/ อนุปริญญา/	ปริญญาตรี/สูง กว่าปริญญาตรี	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	7.6%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทาง สูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	5.7%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	5.7%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทาง รูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	2.4%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของ คนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	4.3%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็น เอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	71	0	71
	ร้อยละ	33.8%	.0%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการ ตั้งแต่อดีต	จำนวน	62	2	64
	ร้อยละ	29.5%	5.0%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะดุดหู	จำนวน	13	0	13
	ร้อยละ	6.2%	.0%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	10	15	25
	ร้อยละ	4.8%	37.5%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึง ผู้ให้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	57.5%	9.2%
รวม	จำนวน	210	40	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$$\chi^2 = 190.941 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 76 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 5.5 อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห้วยกบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 77 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		อาชีพ		รวม
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานบริษัทเอกชน/ค้าขาย/พ่อบ้าน แม่บ้าน/เกษตรกร/อื่นๆ	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	11.7%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทาง สูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	8.8%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	8.8%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทาง รูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	3.6%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของ คนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	6.6%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็น เอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	71	0	71
	ร้อยละ	51.8%	.0%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการ ตั้งแต่อดีต	จำนวน	12	52	64
	ร้อยละ	8.8%	46.0%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	11.5%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	22.1%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึง ผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	20.4%	9.2%
รวม	จำนวน	137	113	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 210.637 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 77 พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 5.6 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 78 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		รายได้ต่อเดือน		รวม
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	ตั้งแต่ 5,001 บาท ขึ้นไป	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	25.4%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	19.0%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	19.0%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	7.9%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	14.3%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	9	62	71
	ร้อยละ	14.3%	33.2%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	34.2%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอึก	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	7.0%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	13.4%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	12.3%	9.2%
รวม	จำนวน	63	187	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$$\chi^2 = 208.603 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 78 พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พฤติกรรมการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 79 แสดงพฤติกรรมการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
วัตถุประสงค์การเดินทาง	เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	0.000*
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		0.000*
จุดหมายปลายทาง		0.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		0.000*
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		0.000*
ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสาร		0.000*
ความถี่ในการใช้บริการ		0.000*

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 6.1 วัตถุประสงค์การในเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : วัตถุประสงค์การในเดินทางไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : วัตถุประสงค์การในเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 80 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การในเดินทางกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		วัตถุประสงค์การในเดินทาง		รวม
		บ้าน	โรงเรียน/ที่ทำงาน/ ห้างสรรพสินค้า/ท่องเที่ยว /อื่นๆ	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	37.2%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทาง สูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	27.9%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	27.9%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทาง รูปแบบอื่น	จำนวน	3	2	5
	ร้อยละ	7.0%	1.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของ คนขับดี	จำนวน	0	9	9
	ร้อยละ	.0%	4.3%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็น เอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	0	71	71
	ร้อยละ	.0%	34.3%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการ ตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	30.9%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะดุดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	6.3%	5.2%
สีสีนของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	12.1%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึง ผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	11.1%	9.2%
รวม	จำนวน	43	207	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 241.574$ $df = 9$ $Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 80 พบว่า วัตถุประสงค์การในเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 6.2 จุดเริ่มต้นของการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : จุดเริ่มต้นของการเดินทางไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : จุดเริ่มต้นของการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 81 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจุดเริ่มต้นของการเดินทางกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		รวม
		บ้าน	โรงเรียน/ที่ทำงาน/ ห้างสรรพสินค้า/ ท่องเที่ยว /อื่นๆ	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	32.7%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	24.5%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	24.5%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	10.2%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	4	5	9
	ร้อยละ	8.2%	2.5%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	0	71	71
	ร้อยละ	.0%	35.3%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	31.8%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	6.5%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	12.4%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	11.4%	9.2%
รวม	จำนวน	49	201	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$$\chi^2 = 235.898 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 81 พบว่า จุดเริ่มต้นของการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห่าวบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 6.3 จุดหมายปลายทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห่าวบ

H_0 : จุดหมายปลายทางไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห่าวบ

H_1 : จุดหมายปลายทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กห่าวบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 82 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจุดหมายปลายทางกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		จุดหมายปลายทาง		รวม
		บ้าน	โรงเรียน/ที่ทำงาน/ ห้างสรรพสินค้า/ ท่องเที่ยว /อื่นๆ	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	37.2%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	27.9%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	27.9%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	3	2	5
	ร้อยละ	7.0%	1.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	0	9	9
	ร้อยละ	.0%	4.3%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	0	71	71
	ร้อยละ	.0%	34.3%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	30.9%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาด	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	6.3%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	12.1%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	11.1%	9.2%
รวม	จำนวน	43	207	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 241.574$ $df = 9$ $Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 82 พบว่า จุดหมายปลายทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 6.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : ช่วงเวลาที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 83 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่ใช้บริการกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		รวม
		05.00 - 08.00 น.	08.01 - 23.00 น.	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	17.4%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	13.0%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	13.0%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	5.4%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	9.8%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	38	33	71
	ร้อยละ	41.3%	20.9%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	40.5%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	8.2%	5.2%
สีสีนของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	15.8%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	14.6%	9.2%
รวม	จำนวน	92	158	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$$\chi^2 = 174.059 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 83 พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 6.5 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 84 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการใช้บริการกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อ ครั้ง		รวม
		20 บาท	20 บาทขึ้นไป	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	20.3%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่ง อื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	15.2%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	15.2%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	6.3%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	11.4%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	25	46	71
	ร้อยละ	31.6%	26.9%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	37.4%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะดุดหู	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	7.6%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	14.6%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	13.5%	9.2%
รวม	จำนวน	79	171	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 175.063$ $df = 9$ $Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 84 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยที่ 6.6 ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 85 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสารกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		รวม
		น้อยกว่า 10 นาที	10 นาทีขึ้นไป	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	12.2%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	9.2%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	9.2%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	3.8%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	6.9%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	70	1	71
	ร้อยละ	53.4%	.8%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	0	64	64
	ร้อยละ	.0%	53.8%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาด	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	10.9%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	21.0%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้บริการ	จำนวน	7	16	23
	ร้อยละ	5.3%	13.4%	9.2%
รวม	จำนวน	131	119	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$$\chi^2 = 226.524 \quad df = 9 \quad Sig. = 0.000*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 85 พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยสารมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 6.7 ความถี่ในการใช้บริการ โดยสารมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 86 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ		วัตถุประสงค์การในเดินทาง		รวม
		1 ครั้ง	2 ครั้งขึ้นไป	
อัตราค่าโดยสาร	จำนวน	16	0	16
	ร้อยละ	11.1%	.0%	6.4%
มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	8.3%	.0%	4.8%
จำนวนรถที่ให้บริการมาก	จำนวน	12	0	12
	ร้อยละ	8.3%	.0%	4.8%
มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น	จำนวน	5	0	5
	ร้อยละ	3.5%	.0%	2.0%
มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี	จำนวน	9	0	9
	ร้อยละ	6.3%	.0%	3.6%
รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ)	จำนวน	71	0	71
	ร้อยละ	49.3%	.0%	28.4%
ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต	จำนวน	19	45	64
	ร้อยละ	13.2%	42.5%	25.6%
เสียงเครื่องยนต์ที่สะอาด	จำนวน	0	13	13
	ร้อยละ	.0%	12.3%	5.2%
สีคันของรถ	จำนวน	0	25	25
	ร้อยละ	.0%	23.6%	10.0%
ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	จำนวน	0	23	23
	ร้อยละ	.0%	21.7%	9.2%
รวม	จำนวน	144	106	250
	ร้อยละ	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 = 195.299$ $df = 9$ $Sig. = 0.000^*$

จากตารางที่ 86 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ของผู้ที่ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 8 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ (คนขับรถตุ๊กตุ๊ก)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการประกอบการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

1. ท่านเป็นเจ้าของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบโดยตรง หรือไม่

- ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบเอง และผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นคนตั้งเดิมภายในพื้นที่จังหวัดตรัง มีอายุค่อนข้างสูงวัย ที่ให้บริการตั้งแต่ยังสมัยหนุ่มๆและปัจจุบันก็ยังให้บริการอยู่ ส่วนผู้ให้บริการบางรายเป็นการสืบทอดรุ่นสู่รุ่นแล้ว

2. ความถี่ในการให้บริการรถ ต่อวัน ต่อสัปดาห์

- ความถี่ในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับภารกิจส่วนตัวของผู้ให้บริการ แต่ส่วนใหญ่มีการให้บริการทุกวันมีการให้บริการ 5 เที่ยวต่อวัน และโดยเฉลี่ย 35 เที่ยวต่อสัปดาห์ และจะให้บริการตามแต่ละคิวต่าง ๆ ทั่วเมืองตรังซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้จัดตั้งขึ้นเองตามสถานที่คนนิยมเข้าไปใช้บริการ

3. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อวัน ต่อเดือนเท่าไร

- จากการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่ ผู้ที่ให้บริการรายได้เฉลี่ย 300 บาทต่อวัน และเฉลี่ย 9000 บาทต่อเดือนนอกจากนี้ผู้ประกอบการบางรายมีรายได้เสริมจากการเหมาท่งเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดตรัง

เส้นทางที่ 1 แวะแหล่งท่องเที่ยว 17 จุด ใช้เวลาประมาณ 4 ชั่วโมง อัตราเหมาบริการตลอดเส้นทาง ราคา 600 บาท

เส้นทางที่ 2 แวะแหล่งท่องเที่ยว 9 จุด ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง อัตราเหมาบริการ ราคา 400 บาท

เส้นทางที่ 3 แวะแหล่งท่องเที่ยว 5 จุด ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง อัตราเหมาบริการ ราคา 200 บาท
ราคา เวลาและสถานที่ สามารถตกลงกับพนักงานขับรถได้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ

4. ขอบเขตการให้บริการ

- ให้บริการทั่วเขตเทศบาลนครตรังพฤติกรรมการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กจะจอดอยู่ตามคิวและเส้นทางที่ขับผ่าน ถ้ามีผู้โดยสาร โบก จะแวะจอดหยุดคุยตกลงจุดมุ่งหมายการเดินทางและราคาค่าโดยสารกันและไปส่งยังจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ช่วงไหนที่มีใช้บริการมากที่สุด

- ช่วงเช้า และช่วงเย็น เพราะเป็นช่วงที่คนออกทำกิจกรรมมากที่สุด เช่น ไปโรงเรียน ไปทำงาน เดินห้างสรรพสินค้า ง่ายตลาด ฯลฯ ทำให้ได้ปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ

6. ส่วนใหญ่คนกลุ่มไหนที่ใช้บริการ

- กลุ่มนักเรียน กลุ่มคนต่างอำเภอต่างจังหวัด และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการโดยการรถสาธารณะ พฤติกรรมการใช้บริการโดยการโบกรถตุ๊กตุ๊กที่ขับผ่านมา หรือ เดินไปตามจุดจอดแต่ละคิว พูดคุยว่าต้องการไปยังจุดหมายปลายทางใดและตกลงราคากัน เมื่อตกลงเสร็จแล้วก็เดินทางจุดหมายปลายทางนั้นๆ

7. อัตราค่าโดยสารที่บาท/ต่อคน

- ราคา 20 ต่อคน เป็นอย่างต่ำและส่วนใหญ่อัตราค่าโดยสารที่จ่ายในการใช้บริการในเมือง ตรงต่อครั้งราคา 30 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทางที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไป

ปัญหาในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

8. ปัญหาที่พบในปัจจุบันในการประกอบอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

- ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น และการวิ่งให้บริการของรถสองแถวทับเส้นทางกัน แย่งผู้โดยสารกัน ทางด้านการอนุรักษ์ ไม่มีฝ่ายไหนให้การสนับสนุนอย่างจริงจังทางภาครัฐและเอกชน ด้านรายได้ ลดลงจากสมัยก่อนเพราะมีการให้บริการสาธารณะรูปแบบอื่นเพิ่มมากขึ้น ทั้งมอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถสองแถว รถมินิบัส

9. ปัญหาที่เกี่ยวกับสภาพรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

- ประสบปัญหาในการซ่อมแซมเพราะอะไหล่หายากและมีราคาแพง นอกจากนั้น ก็ยังมีความยุ่งยากในการขึ้นทะเบียนรถเป็นอย่างมาก เพราะเจ้าของรถถอดใส่ในท่อพักออกเพื่อ ให้รถวิ่งดีแต่มีปัญหา เสียงดังมาก และผู้ให้บริการบางส่วนไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพรถ เพราะมีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ ดูแลเป็นอย่างดีทั้งเครื่องยนต์และรูปลักษณ์ภายในและภายนอกรถ สามารถให้บริการได้อย่างปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ปัญหานโยบายภาครัฐที่จัดรถสองแถว/มินิบัสให้บริการรอบเมือง มีผลกระทบอย่างไร

- มีผลกระทบเป็นอย่างมาก วิ่งทับเส้นทางทำให้บริการ แย่งผู้โดยสารกันเพราะอัตราค่าโดยสารต่ำกว่ารถตุ๊กตุ๊ก ทำให้ส่งผลกระทบเป็นอย่างมากอยากให้นักท่องเที่ยวที่เข้าเมืองเข้ามาช่วยเหลือเป็นอย่างมาก

แนวโน้มในอนาคต

11. ในอนาคตจะประกอบกิจการให้บริการนี้ต่อไป หรือไม่

- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนี้ต่อไป เพราะเป็นอาชีพที่เลี้ยงปากเลี้ยงท้องมาเกือบทั้งชีวิต และให้ลูกหลานที่สนใจในอาชีพนี้สืบทอดกิจการต่อไป และจะอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหวังบให้อยู่กับจังหวัดตรังตลอดไป เพราะเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งที่ชัดเจน เมื่อได้มาท่องเที่ยวเมืองตรัง

12. การสืบทอดกิจการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวังบ มีแนวโน้มว่าจะเป็นอย่างไร

- มีแนวโน้มจะลดลงเรื่อยๆ ในการให้บริการอาจ เพราะสภาพรถที่เสื่อมโทรมประสบปัญหาในการซ่อมแซมเพราะอะไหล่หายากและมีราคาแพง นอกจากนี้ ก็ยังจะมีความยุ่งยากในการขึ้นทะเบียนรถเป็นอย่างมาก เพราะเจ้าของรถถอดใส่ในท่อพักออกเพื่อ ให้รถวิ่งดีแต่มีปัญหา เสียงดังมาก แต่ก็มีบางส่วนให้ลูกหลานสืบทอดต่อไป

13. แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นอย่างไร

- มีการให้บริการเหมือนเดิม พยายามให้อัตราค่าโดยสารคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นและพัฒนาการบริการให้ผู้ใช้บริการประทับใจ เช่น มีมารยาทในการขับรถ มีความรวดเร็วและปลอดภัยในการเดินทาง

14. แนวทาง/นโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหวังบให้คู่กับจังหวัดตรังอย่างไร

- อยากให้ทางภาครัฐเข้ามาอนุรักษ์ส่งเสริมอย่างจริงจังช่วยสนับสนุนแรงจูงใจประชาสัมพันธ์ในการใช้รถขนส่งสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น และอีกมุมหนึ่งของผู้ให้บริการในการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหวังบให้คู่กับจังหวัดตรัง คือไม่ขายรถให้ลูกให้หลานสืบทอดต่อไป เป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของจังหวัดตรัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

สรุปผลและเสนอแนะงานวิจัย

เมืองตรัง สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่โดยทั่วไปจะเป็นเนินสูงๆ ต่ำๆ สลับด้วยภูเขาใหญ่ ถนน ทรอก ซอยค่อนข้างแคบ ตามสภาพพื้นที่ของจังหวัดตรังส่งผลทำให้การเดินทางค่อนข้างลำบาก ต้องใช้ยานพาหนะที่ทนแรง และเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ซึ่งในสมัยก่อนสภาพเศรษฐกิจไม่ใช่ว่าทุกวันนี้นักคนในเมืองจึงนิยมเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ โดยการใช้รถบรรทุกสามล้อขนาดเล็ก หรือรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ในการขนส่งทั้งสินค้าและผู้โดยสาร จึงมีความเหมาะสมและสะดวก เพราะนอกจากจะช่วยผู้แข็งแรงแล้ว ยังสามารถเข้า-ออก ภายในซอยที่แคบได้โดยง่ายอีกด้วย จึงถือได้ว่ารถตุ๊กตุ๊กหัวกบเป็นวัฒนธรรมในการเดินทางอย่างหนึ่งของคนตรัง ที่เป็นภาพสะท้อนพฤติกรรมของการเดินทางในการดำเนินชีวิตประจำวันตั้งแต่อดีตมาถึงในปัจจุบันนี้ และกลุ่มคนขับรถตุ๊กตุ๊กในเมืองตรังได้มีการรวมกลุ่มกันจัดตั้งชมรม "ชมรมสามล้อเครื่อง" เพื่อเป็นการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหน้าตาประหลาดนี้ และมีแนวโน้มการให้บริการลดลงในอนาคตให้คงอยู่กับชาวเมืองตรังต่อไป เพราะ "รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ" ได้กลายเป็นเอกลักษณ์สำคัญอย่างหนึ่งของจังหวัดตรัง และจะเห็นนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนเมืองตรังส่วนใหญ่ ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจใช้บริการนั่งรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ดังนั้นการศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊ก จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิวัฒนาการความเป็นมาและรูปแบบของรถตุ๊กตุ๊ก ศึกษาถึงความพึงพอใจและการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก ตลอดจนเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กในอนาคตให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

โดยการดำเนินการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสำรวจภาคสนามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเลือกพื้นที่ศึกษาบริเวณเขตเทศบาลนครตรัง มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 14.77 ตารางกิโลเมตร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 238 ตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ (คนขับรถตุ๊กตุ๊ก) ทั้งหมด 10 ตัวอย่าง และรวมถึงการสำรวจภาคสนามในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊ก ทั้งจุดจอดและเส้นทางเดินรถโดยการสัมภาษณ์คนขับรถและทดลองใช้บริการด้วยตนเอง โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบต่อไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดสามารถนำเสนอใน 5 ประเด็นซึ่งอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.1 พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ เป็นรถโดยสารสาธารณะที่รู้จักกันดีของชาวเมืองตรังมากกว่า 50 ปี เป็นขนส่งสาธารณะที่ใช้ในการเดินทางในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน พ่อค้าแม่ค้า คนต่างอำเภอ และนักท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องใช้รถสาธารณะจึงกลายเป็นวัฒนธรรมส่วนหนึ่งในชีวิตของคนตรังไปโดยไม่รู้ตัวเป็นคุณค่าและเสน่ห์ของรถตุ๊กตุ๊กเมืองตรัง รถตุ๊กตุ๊กหัวกบมีการให้บริการตามสถานที่ที่คนส่วนใหญ่มักมาทำกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็น โรงเรียนบ้าน ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล โรงแรม สถานีขนส่งผู้โดยสารและสถานีรถไฟ ฯลฯ เส้นทางวิ่งรถไม่มีเส้นทางที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการไปที่ใดโดยตกลงกับคนขับรถ

6.1.1 ผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มคนในพื้นที่ในเมืองตรังและคนต่างอำเภอ ที่มีความต้องการโดยสารรถสาธารณะ พฤติกรรมการใช้บริการโดยการโบกรถตุ๊กตุ๊กที่ขับผ่านมา หรือ เดินไปตามจุดจอดแต่ละคิว พูดคุยว่าต้องการไปยังจุดหมายปลายทางใดและตกลงราคากัน เมื่อตกลงเสร็จแล้วก็เดินทางจุดหมายปลายทางนั้นๆ

6.1.2 ผู้ให้บริการ (คนขับ)

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นคนดั้งเดิมภายในพื้นที่จังหวัดตรัง มีอายุค่อนข้างสูงวัย เป็นเจ้าของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบเองที่ให้บริการตั้งแต่ยังสมัยหนุ่มๆและปัจจุบันก็ยังให้บริการอยู่ ส่วนผู้ให้บริการบางรายเป็นการสืบทอดรุ่นสู่รุ่นแล้ว พฤติกรรมการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กจะจอดอยู่ตามคิวและเส้นทางที่ขับผ่าน ถ้ามีผู้โดยสาร โบก จะแวะจอดพูดคุยตกลงจุดหมายการเดินทางและราคาค่าโดยสารกันและไปส่งยังจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร

สรุป พฤติกรรมในการเดินทางของกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยการโบกรถตุ๊กตุ๊กที่ขับผ่านมาหรือเดินไปตามจุดจอดแต่ละคิว พูดคุยตกลงจุดหมายการเดินทางและราคาค่าโดยสารกันกับผู้ให้บริการ (คนขับ) เพื่อไปส่งยังจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร

6.2 การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

6.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุป ลักษณะของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งส่วนใหญ่ มีอายุโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 20 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา กำลังศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบเป็นหลักในการเดินทางไปตามวัตถุประสงค์การเดินทางนั้นๆ

6.2.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

สรุป พบว่า พฤติกรรมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง จุดเริ่มต้นในการเดินทางและมีจุดหมายปลายทางในการเดินทางเพื่อไปโรงเรียน ช่วงเวลาในการเดินทางมากที่สุดคือ ช่วงเช้า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบเป็นหลักในการเดินทางเพื่อไปโรงเรียน

6.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ ด้านพฤติกรรมการบริการ ด้านราคา ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ อยู่ในระดับที่พึงพอใจปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านพฤติกรรมการบริการมากที่สุด (2) ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ (3) ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (4) ด้านราคา ตามลำดับ

6.2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและอุปสรรคของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ

สรุป ระดับปัญหาและอุปสรรคของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหวัทบ จากภาพรวม มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านราคาเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด (2) ด้านความปลอดภัยของใช้บริการ (3) ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์ (4) ด้านพฤติกรรมการบริการ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

สรุป รถตุ๊กตุ๊กหัวกบมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว คือ ลักษณะของหัวรถ คล้ายหัวกบ จึงเป็นที่สนใจของผู้พบเห็น อยากจะใช้บริการรถสาธารณะ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากกับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ และคนในพื้นที่เองด้วยความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต จึงกลายเป็นวัฒนธรรมส่วนหนึ่งในชีวิตของคนตรงไปโดยไม่รู้ตัวเป็นคุณค่าและเสน่ห์ของรถตุ๊กตุ๊กเมืองตรง จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

สรุป เหตุผลสำคัญ คือ อัตราค่าโดยสารที่สูงขึ้นและไม่แน่นอน เนื่องจากปัจจุบันคนในเมืองตรงใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กลดน้อยลงเพราะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นส่งผลให้คนเมืองตรงซื้อรถยนต์ส่วนตัวจำนวนมาก สถานะน้ำมันแพงส่งผลให้อัตราค่าบริการสูงขึ้นไปด้วย และสภาพรถโดยรวมที่ทรุดโทรม นอกจากนี้ยังมีการให้บริการของรถสองแถวและมินิบัส วิ่งรอบเมืองทับเส้นทางกัน ที่อัตราค่าโดยสารที่ต่ำกว่าแย่งผู้โดยสารกัน ส่งผลทำให้จะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่นแทน

6.2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต

สรุป การให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจ มาเที่ยวจังหวัดตรง องค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควร เข้ามามีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ ในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในการท่องเที่ยว เมืองตรง และเข้ามาควบคุมดูแลการให้บริการของรถให้ได้มาตรฐานทั้ง ด้านราคา ด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

6.2.7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 6.1 สรุปสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
เพศ		0.000*
อายุ	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.391
ศาสนา		0.000*
อาชีพ		0.358
รายได้		0.000*
การศึกษา		0.638

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2

ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 6.2 สรุปสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
วัตถุประสงค์การเดินทาง		0.000*
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.000*
จุดหมายปลายทาง		0.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		0.775
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		0.111
ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		0.071
ความถี่ในการใช้บริการ		0.000*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3

ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 6.3 สรุปสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
เพศ		0.000*
อายุ		0.180
ศาสนา	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการรถตุ๊กหัวกบ	0.000*
อาชีพ		0.246
รายได้		0.000*
การศึกษา		0.000*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4

ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถตุ๊กหัวกบแตกต่างกัน

ตารางที่ 6.4 สรุปสมมติฐานที่ 4

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
วัตถุประสงค์การเดินทาง		0.000*
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		0.000*
จุดหมายปลายทาง	ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการ	0.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		0.391
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		0.358
ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		0.000*
ความถี่ในการใช้บริการ		0.638

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 5

ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 6.5 สรุปสมมติฐานที่ 5

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
เพศ		0.000*
อายุ	เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ ของผู้ที่ใช้บริการรถ ตุ๊กตุ๊กหัวกบ	0.000*
ศาสนา		0.000*
อาชีพ		0.000*
รายได้		0.000*
การศึกษา		0.000*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6

พฤติกรรมการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ตารางที่ 6.6 สรุปสมมติฐานที่ 6

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	นัยสำคัญ
วัตถุประสงค์การเดินทาง		0.000*
จุดเริ่มต้นของการเดินทาง		0.000*
จุดหมายปลายทาง	เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้ ของผู้ที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัว กบ	0.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		0.000*
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		0.000*
ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร		0.000*
ความถี่ในการใช้บริการ		0.000*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 การสัมภาษณ์คนขับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

จากการสัมภาษณ์ ปัจจุบันผู้ประกอบการอาชีพนี้เริ่มจะลดน้อยถอยลงทุกวัน เนื่องจากมีรายได้ที่ไม่เพียงพอ จนเกือบครบคร้ว จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

- จากสถานะเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ส่งผลทำให้ประชาชนในจังหวัดตรังมีรถส่วนตัวกันมากขึ้น
- รถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีจำนวนมากขึ้น
- ประสบปัญหาในการซ่อมแซมเพราะอะไหล่หายากและมีราคาแพง นอกจากนี้ ก็ยังจะมีความยุ่งยากในการขึ้นทะเบียนรถเป็นอย่างมาก เพราะเจ้าของรถถอดใส่ในท่อพักออกเพื่อให้รถวิ่งดีแต่มีปัญหา เสี่ยงดังมาก
- น้ำมันมีราคาแพงก็ทำให้ต้นทุนสูงมากขึ้น
- ที่สำคัญก็คือรถรุ่นนี้ ไม่มีการผลิตอีกแล้ว คนใดพังไปก็เท่ากับจบสิ้นไปเลย

จึงอยากให้ประชาชนสนใจมาใช้บริการเหมือนเมื่อครั้งในอดีต ซึ่งก็จะทำให้เมืองตรังมี "รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ" เป็นสัญลักษณ์ และยังทำให้มีจุดเด่นในการท่องเที่ยวในเมืองตรังด้วย และอยากให้องค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควร เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในการท่องเที่ยว เมืองตรัง

6.4 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

6.4.1 ผู้ใช้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ อยากรให้มีอัตราค่าโดยสารที่คงที่และชัดเจน และอยากรให้มีการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหัวกบเพราะรูปแบบตัวรถเป็นเอกลักษณ์ ทำให้นักท่องเที่ยวให้ความสนใจที่จะนั่งรถโดยสารขนสาธารณะเพิ่มมากขึ้นและเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของจังหวัดตรังที่ชัดเจน

6.4.2 ผู้ให้บริการ (คนขับ)

ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บริกการมีความมั่นใจในการใช้บริการ เช่น ความรวดเร็ว ความปลอดภัยในการเดินทาง จำนวนรถที่ให้บริการ รวมถึงมารยาทของคนขับในการให้บริการ

6.4.3 ตัวรถ

ควรมีการปรับปรุง ตกแต่งตัวรถทั้งภายนอกและภายในให้มีความดึงดูดน่าสนใจในการใช้บริการและควรดูแลสภาพเครื่องยนต์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

6.4.4 การบริการ

ควรมีการปรับปรุง ความสามารถการเข้าถึงในการใช้บริการ ในบางครั้งผู้ใช้บริการต้องเดินมาขึ้นตามจุดจอดระยะไกล ควรมีอัตราค่าบริการที่ชัดเจนให้แก่ผู้โดยสาร ควรมีการปรับปรุงดูแลสภาพเครื่องยนต์รถ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

6.4.5 ชุมชน

ผู้คนในชุมชนควรใช้บริการรถสาธารณะมากยิ่งขึ้น ในการไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อส่งเสริมการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ที่ให้บริการตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบันนี้ ให้อยู่คู่กับเมืองตรังต่อไป

6.4.6 การท่องเที่ยว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าภาครัฐและเอกชนควรเข้ามาช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ควรเพิ่มศักยภาพโครงที่มีอยู่แล้วให้ชัดเจน ใช้สื่อในการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น แผ่นพับ โฆษณา วิทยู โทรทัศน์ ในการท่องเที่ยวเมืองตรังให้นักท่องเที่ยวเกิดสนใจในการนั่งรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในการท่องเที่ยวในเมืองตรังตามสถานที่ที่สำคัญในเมือง เพราะในเมืองตรังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็น ตึกจีนสกเกี้ยน ตึกชิโนโปรตุกีส วัด ศาลเจ้า ฯลฯ ที่มีสถาปัตยกรรมที่สวยงาม

6.4.7 การอนุรักษ์

ควรให้ความสำคัญในการอนุรักษ์เป็นอย่างมาก เพราะมีแนวโน้มในอนาคตที่จะลดลงรถตุ๊กตุ๊กหัวกบเป็นรถขนส่งสาธารณะที่คนในเมืองตรังใช้บริการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเดินทางในเมืองตรัง และเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของจังหวัดตรังที่ควรอนุรักษ์ต่อไป ไม่อยากให้ผู้สูญหายไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.5.1 ระบบรถขนส่งสาธารณะ

ควรศึกษาการให้บริการทั้งระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้เห็นถึงศักยภาพของระบบขนส่งจังหวัดตรัง ซึ่งหากศึกษาทั้งระบบอาจสามารถปรับปรุงการให้บริการขนส่งสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน อาจจะไปเป็นแนวทางการวางแผนและนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะเข้ามามีส่วนร่วมกันในการเป็นผู้ส่งเสริมและรณรงค์ในการใช้บริการ รวมทั้งการอนุรักษ์รถตู้ทุกหัวกบ ทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนกลาง เช่น กรมขนส่งทางบก เทศบาลนครตรัง ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ลงทุน เจ้าของกิจการ ผู้ใช้บริการและชุมชน เพื่อนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรังอย่างยั่งยืน

6.5.2 รถตู้ทุกหัวกบ

ควรศึกษาการให้บริการรถตู้ทุกหัวกบในหลายพื้นที่เพิ่มเติม คือรถตู้ทุกหัวกบ จังหวัดอุรุษยา ในด้านคุณค่าเอกลักษณ์ วัฒนธรรม และพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการของแต่ละพื้นที่ว่าแตกต่างกันหรือเหมือนกันอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถตู้ทุกหัวกบในอนาคตให้มีศักยภาพและมีแนวทางในการอนุรักษ์รถตู้ทุกหัวกบให้อยู่คู่กับจังหวัดนั้นๆอย่างไร

6.5.3 วัฒนธรรม

ควรศึกษาครอบคลุมถึงตึกอาคารสถาปัตยกรรมที่พบเห็นในเมืองตรังเพราะเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งในเชิงวัฒนธรรมของเมืองนี้ที่ผสมผสานระหว่าง โปรตุเกสและจีนสก็เกียน และศึกษาวัฒนธรรม ขบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัดตรังไม่ว่าจะ ถือศิลป์ถิ่นเจ เทศกาลหมู่บ้านต่างตรัง และอื่นๆเพราะเป็นเมืองที่มีเสน่ห์วัฒนธรรมหลากหลายที่น่าสนใจศึกษา

6.5.4 การเชื่อมต่อในการเดินทาง

ควรศึกษาเกี่ยวกับระบบเชื่อมต่อในการเดินทางเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.5.5 กฎหมาย

ควรศึกษาในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบและรถขนส่งสาธารณะอื่นๆในจังหวัดตรัง เพื่อให้ลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

6.5.6 การเมือง/เศรษฐกิจ

ควรศึกษานโยบายของภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีบทบาทส่งเสริมรถขนส่งสาธารณะในจังหวัดตรัง เพื่อให้ระบบรถขนส่งสาธารณะจังหวัดตรังมีประสิทธิภาพมากกว่านี้และลดปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การวิ่งเส้นทางทับซ้อนกัน ค่าโดยสารที่มีแนวโน้มว่าสูงขึ้น เป็นต้น

6.6 ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้

6.6.1 การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรคและความสำคัญของการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ ทำให้ประเด็นเรื่องที่ศึกษาแคบลง

6.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด อาจเกิดการกระจุกตัวของกลุ่มตัวอย่างทำให้ผลการศึกษาที่ได้ไม่สมบูรณ์ดังนั้นหากต้องการศึกษาครั้งต่อไป ควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กในสถานที่ต่างๆ ให้หลากหลายมากขึ้นและทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริการกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นก็จะได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ดียิ่งขึ้น

6.6.3 การศึกษาครั้งนี้มีความจำกัดทางด้านเนื้อที่เป็นทางการ เพราะ มีเนื้อหา ค่อนหาข้างยาก ส่วนใหญ่จะนำมาจากบทความตามวารสารในท้องถิ่น บทความในระบอบอินเทอร์เน็ตและจากบทสัมภาษณ์จากคนในพื้นที่ โดยผู้วิจัยนำมาเรียบเรียงใหม่ให้เนื้อหาสมบูรณ์ขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงวัฒนธรรม. 2553. แผนแม่บทวัฒนธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2550 – 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.m-culture.co.th/>
- ไกรฤกษ์ เจริญวงศ์. 2553. การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ : กรณีศึกษา เทศบาลนครหาดใหญ่. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. หลักสถิติ กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549. พิมพ์ครั้งที่ 8.
- งามพิศ สัตย์สงวน. 2543. หลักมานุษยวิทยาวัฒนธรรมกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะอาจารย์ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. 2551. สังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชรัต พิริยะวัฒน์. 2543. ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญรักษ์ กุณาผล. 2543. สาเหตุและแรงจูงใจในการให้บริการและใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กทม. และปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าธนบุรี.
- ประพัทธ์พงษ์ อุปลา. 2552. อิทธิพลของรูปแบบเมืองที่มีผลต่อรถขนส่งสาธารณะนอกเขตและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในเมืองขนาดใหญ่ : กรณีศึกษา หาดใหญ่ เชียงใหม่ ขอนแก่น และกรุงเทพมหานคร. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปริญญา ปฏิพันทนต์. 2550. ความต้องการระบบขนส่งมวลชนสำหรับเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์การวางแผนภาคและเมือง มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ภราดร แซ่มสู่น. 2548. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มณฑิรา ตาเมือง. 2554. **ภาษาสังคมและวัฒนธรรม**. พิษณุโลก : ภาควิชาภาษาและคติชนวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- วาสิน ไทยแท้. 2543. **กำเนิดวัฒนธรรม**. เข้าถึงได้จาก www.baanjommyut.com
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ .2551.**วารสารวัฒนธรรมไทย**. ปีที่ 47 ฉบับที่ 12
- อาทิตย์ ศรีสินธุ์ชัย. 2556. **รูปแบบการให้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถสี่ล้อเล็กรับจ้างกรณีศึกษาพื้นที่กรุงเทพฯ ชั้นใน**. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **จิตวิทยาบริการ**,2545
- Pagano, M. A. and McKnight, E. C. 1984. **Quality of service in special service paratransit: the users' perspective**. Transportation Research Record 934 : 14-23.
- Transportation Research Board. 1999. **A handbook for measuring customer satisfaction and service quality TCRP report 47**. Washington D.C.
- Transportation Research Board. 1999. **Management Toolkit for Rural and Small Urban Transportation Systems TCRP report 54**. Washington D.C.
- Transportation Research Board. 2003. **Transit Capacity and Quality of Service Manual : the Second Edition**. Transportation Research Board : Washington D.C .
- Upala, P. 2006. **Evaluating Bangkok's express passenger van service based on stated preference techniques**, Proceedings of the 11th International Conference of Hong Kong Society for Transportation Studies (HKSTS), Hong Kong.
- Upala, P. and Narupiti, S. 2007. **Valuing Passenger van service in Bangkok based on stated preference surveying techniques**. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Thailand.
- Vukan R. Vuchic. 1997. **Public transportation planning and management**.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถามงานวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง : กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 ศาสนา พุทธ อิสลาม คริสต์ อื่นๆ.....
- 1.4 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน
 ค้าขาย พ่อบ้าน แม่บ้าน รับจ้าง
 เกษตรกร อื่นๆ.....
- 1.6 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง

รถตุ๊กตุ๊กหัว



- 2.1 วัตถุประสงค์การในเดินทาง บ้าน โรงเรียน ที่ทำงาน
 ห้างสรรพสินค้า ท่องเที่ยว โรงพยาบาล
 สถานีรถไฟ คิวรถตู้ อื่นๆ.....
- 2.2 จุดเริ่มต้นของการเดินทาง บ้าน โรงเรียน ที่ทำงาน
 ห้างสรรพสินค้า แหล่งท่องเที่ยว โรงพยาบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.3 จุดหมายปลายทางของท่าน
- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สถานีรถไฟ | <input type="checkbox"/> คิวรถตู้ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
| <input type="checkbox"/> บ้าน | <input type="checkbox"/> โรงเรียน | <input type="checkbox"/> ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> ห้างสถานีรถไฟ | <input type="checkbox"/> คิวรถตู้ | <input type="checkbox"/> โรงพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า | <input type="checkbox"/> แหล่งท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

- 2.4 ช่วงเวลาที่ให้บริการ
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 05.00 - 08.00 น. | <input type="checkbox"/> 08.01 - 11.00 น. | <input type="checkbox"/> 11.01 - 14.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 14.01 - 17.00 น. | <input type="checkbox"/> 17.01 - 20.00 น. | <input type="checkbox"/> 20.01 - 23.00 น. |

2.5 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ.....บาทต่อครั้ง

2.6 ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยสาร.....นาที

2.7 ความถี่ในการใช้บริการรถตู้ทุกหัว.....ครั้งต่อสัปดาห์

ข้อมูลส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ทุกหัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ทุกหัว	ระดับความพึงพอใจ (พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 พึงพอใจมากที่สุด = 5)				
	1	2	3	4	5
ด้านพฤติกรรมการบริการ					
1. จำนวนรถที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความรวดเร็วในการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. จุดจอดรถ/ป้าย/สถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร (การรับ - ส่ง)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มารยาทของคนขับรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านราคา					
1. ความคุ้มค่าของราคาโดยสารกับระยะทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร เมื่อเทียบกับรถบริการสาธารณะ ประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซด์ รถสองแถว เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ					
1. สภาพรถที่นำมาให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความปลอดภัยขณะใช้บริการของผู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พฤติกรรมกรับขี่ของพนักงานขับรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	ระดับความพึงพอใจ (พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 พึงพอใจมากที่สุด = 5)				
	1	2	3	4	5
ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์					
1. ลักษณะหัวรถเหมือนหน้ากบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. เสียงที่ดังเป็นเอกลักษณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การตกแต่งภายในและภายนอกรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สีสีนของรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อมูลส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	ปัญหาและอุปสรรค (ปัญหาที่น้อยที่สุด = 1 ปัญหาที่มากที่สุด = 5)				
	1	2	3	4	5
ด้านพฤติกรรมการบริการ					
1. จำนวนรถตุ๊กตุ๊กที่ให้บริการไม่เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความล่าช้าในการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. จุดจอดกระจัดกระจาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ความสามารถในการเข้าถึงผู้โดยสาร (การรับ-ส่ง)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านราคา					
1. อัตราค่าโดยสารไม่คงที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความคุ้มค่าของราคาโดยสาร เมื่อเทียบกับรถบริการสาธารณะ ประเภทอื่น เช่น มอเตอร์ไซค์ รถสองแถว เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ					
1. ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความปลอดภัยขณะใช้บริการของผู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการนำเสนอเอกลักษณ์					
1. ไม่มีการปรับปรุงสภาพตัวรถตุ๊กตุ๊กหัวกบทั้งภายในและภายนอก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. เครื่องยนต์มีเสียงดังและมีควันพิษจากท่อไอเสีย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สีสีนของรถ ไม่โดดเด่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลตอนที่ 5 ความสำคัญในการใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ (กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้สมบูรณ์)

5.1 เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ (เลือกเหตุผลที่ท่านคิดว่าสำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> อัตราค่าโดยสาร | <input type="checkbox"/> มีความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ |
| <input type="checkbox"/> จำนวนรถที่ให้บริการมาก | <input type="checkbox"/> มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น |
| <input type="checkbox"/> มารยาทและพฤติกรรมของคนขับดี | <input type="checkbox"/> รูปแบบของตัวรถที่เป็นเอกลักษณ์ (หัวกบ) |
| <input type="checkbox"/> ความเคยชินในการใช้บริการตั้งแต่อดีต | <input type="checkbox"/> เสียงเครื่องยนต์ที่สะอึกสะอื้น |
| <input type="checkbox"/> สีคันของรถ | <input type="checkbox"/> ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ |

5.2 เหตุผลสำคัญที่ท่านจะเปลี่ยนจากการใช้รถตุ๊กตุ๊กหัวกบไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น (เลือกเหตุผลที่ท่านคิดว่าสำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> อัตราค่าโดยสารที่สูงขึ้น/ไม่แน่นอน | <input type="checkbox"/> สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม |
| <input type="checkbox"/> ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการลดลง | <input type="checkbox"/> มีบริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพมากกว่า |
| <input type="checkbox"/> การเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง | <input type="checkbox"/> มารยาทและพฤติกรรมของคนขับไม่ดี |

ข้อมูลส่วนที่ 6 การปรับปรุงคุณภาพในการบริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบในอนาคต

6.1 การให้บริการรถตุ๊กตุ๊กที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุง **มากที่สุด** คือ (เลือกเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน | <input type="checkbox"/> สภาพรถที่ให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> ความดีในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> ความปลอดภัยในการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> การขยายช่วงเวลาที่ให้บริการ | <input type="checkbox"/> พฤติกรรมคนขับที่ของงก |
| <input type="checkbox"/> ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

6.2 ท่านอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุด **มากที่สุด** คือ (เลือกเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน | <input type="checkbox"/> สภาพรถที่ให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> ความดีในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> ความปลอดภัยในการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> การขยายช่วงเวลาที่ให้บริการ | <input type="checkbox"/> พฤติกรรมคนขับที่ของงก |
| <input type="checkbox"/> ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

6.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการประกอบการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

1. ท่านเป็นเจ้าของรถตุ๊กตุ๊กหัวกบโดยตรง หรือไม่

.....

.....

.....

2. ความถี่ในการให้บริการรถ ต่อวัน ต่อสัปดาห์

.....

.....

.....

3. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อวัน ต่อเดือนเท่าไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ

4. ขอบเขตการให้บริการ

.....

.....

.....

5. ช่วงไหนที่มีใช้บริการมากที่สุด

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ส่วนใหญ่คนกลุ่มไหนที่ใช้บริการ

.....

.....

.....

7. อัตราค่าโดยสารกี่บาท/ต่อคน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

8. ปัญหาที่พบในปัจจุบันในการประกอบอาชีพขับรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

.....

.....

.....

9. ปัญหาที่เกี่ยวกับสภาพรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ

.....

.....

.....

10. ปัญหานโยบายภาครัฐที่จัดรถสองแถว/มินิบัสให้บริการรอบเมือง มีผลกระทบอย่างไร

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 แนวโน้มในอนาคต

11. ในอนาคตจะประกอบกิจการให้บริการนี้ต่อไป หรือไม่

.....

.....

.....

12. การสืบทอดกิจการการให้บริการรถตุ๊กตุ๊กหัวกบ มีแนวโน้มว่าจะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

13. แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

14. แนวทาง/นโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์รถตุ๊กตุ๊กหัวกบให้คู่กับจังหวัดตรงอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** นางสาวเสาวภาคย์ วุฒิ
- วัน เดือน ปีเกิด** 16 สิงหาคม 2532 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ที่อยู่** 1 หมู่ที่ 1 ซอยบ้านกรูด 2 ถนนพุนพิน - เกียนซา
ตำบลกรูด อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130
- ประวัติการศึกษา** พ.ศ.2539-2544 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จาก โรงเรียนธิดาแม่พระ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ.2545-2550 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย
จากโรงเรียนสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ.2550-2554 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการพัฒนชุมชน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้