

พฤติกรรมการใช้บริษัทขนส่ง จำกัดของประชาชนจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่

กิตติศักดิ์ อินรอด¹* สมศักดิ์ บิลเต๊ะ² สมชาย ไชยโคต³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริษัทขนส่ง จำกัดของประชาชนจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ Covid-19 ของประชาชนจังหวัดภูเก็ต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จังหวัดภูเก็ต 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ บริษัท ขนส่ง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 18-25 ปี สถานภาพส่วนใหญ่ โสด ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่นับถือศาสนา พุทธ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มาก พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่สวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ใช้บริการ บริษัท ขนส่ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ 12.01-18.00 น. มีการใช้บริการคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้บริการ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน ผู้ใช้บริการ บริษัท ขนส่งส่วนใหญ่มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาในระหว่างการเดิน และระหว่างเดินทางและมีการปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐกำหนดทุกครั้ง และผู้ใช้บริการมีการหลีกเลี่ยงการใช้บริการ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีการนำของใช้ส่วนตัวมาเองเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ของร่วมกับคนอื่น และมีการล้างมือทุกครั้งที่ทำสิ่งของต่างๆ ความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก มาก และรองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านบุคคล โดยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความสำคัญต่อการใช้บริการของบริษัท ขนส่ง มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านบุคคล ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรม การใช้บริการ บริษัทขนส่ง

¹ *² นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 0897272915 E-mail copycopy2543@gmail.com

³ อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต E-mail somchai_89@hotmail.com

Behavior of using transport companies Limit of Phuket residents according to the new normal guidelines

Kittisak Inrod^{1*} Somsak Binteaa² Somchai Chaikhot³

Abstract

Subject education Behavior of using transport companies Limit of Phuket residents according to the new normal guidelines Have research objectives 1. To study the behavior of using the service of the Phuket Transport Company Limited according to the new normal way, Covid-19 of the people of Phuket Province. 2. To study the factors that are important to the use of the Phuket transportation company 3. To study the satisfaction of people in using the service of Transport Company Limited, Phuket Province The sample is 400 people using the service of the Phuket Transport Company. The tool for data collection was a questionnaire and analyzed by using descriptive statistics.

The results showed that most of the respondents were male, average age 18-25 years old, most of the status were single, education level was in the secondary school level. Most of them are Buddhists and have a lot of career in students / students. Most of the consumer behavior wears a surgical mask every time they use the services of a transport company. It is mostly used alone. This indicates that the service is 1-2 times a month. Most transport companies wear face masks every time they visit. Users are required to wear a surgical mask at all times during the walk. And while traveling and always adhere to the government regulations And the user has to avoid using the service In addition, users will bring their own personal belongings to avoid sharing things with others. And washing hands every time you remember things Satisfaction in using the service The users were satisfied with the convenience and followed by the service process satisfaction. And personal satisfaction Factors that are important to the service By the factors of the service process Most important And followed by the physical factor Personal factors Distribution channel factors Marketing promotion factor Product factor And price factor By the factors of the service process They are most important to the transportation company, followed by physical factors. And personal factors respectively

Keywords: Behavior, use of services, transport companie

^{1,2} Kittisak Inrod Department of Business Computer, Faculty of Management Science,PhuketRajabhatUniversity,0897272915 E-mail copycopy2543@gmail.com

³ Lecturer of Business Computer, Faculty of Management Science,PhuketRajabhatUniversity, E-mail somchai_89@hotmail.com



บทนำ

บริษัทขนส่ง เป็น บริษัทขนส่งแห่งเดียวในจังหวัดภูเก็ตจึงมีความสำคัญในการเดินทางของประชาชนที่ต้องการเดินทางไปยังจังหวัดอื่นๆและเดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ต เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของ Covid-19 จึงทำให้การใช้บริการจึงมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป (New Normal) เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัยระหว่างการเดินทาง และการล้างมือทุกครั้ง ที่จับสิ่งของระหว่างการเดินทาง

เนื่องจากในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ไปยังทั่วโลกจึงทำให้ประเทศไทยต้องออกพระราชกำหนดต่างๆเพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ทำให้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในด้านต่างๆ ทำให้ธุรกิจต่างๆจำเป็นต้องหยุดชะงักตัวลงจึงทำให้ธุรกิจหลายๆธุรกิจเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและเพิ่มรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับมาตรการของรัฐบาลและความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ซึ่งสถานการณ์ Covid-19 ที่ผ่านมามีผลทำให้การใช้บริษัทขนส่งจำกัดลดน้อยลงดังนี้

เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 ผู้โดยสาร 0.473 ล้านคน

เดือน มกราคม พ.ศ. 2563 ผู้โดยสาร 0.488 ล้านคน

เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 ผู้โดยสาร 0.465 ล้านคน

เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563 ผู้โดยสาร 0.256 ล้านคน

(สรพงศ์ ไพฑูริย์พงษ์,2563)

เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ.2563 - 18 พฤษภาคม พ.ศ.2563 ทางบริษัทขนส่งจำกัดได้หยุดการให้บริการ ทำให้บริษัทขนส่งจำกัด จำเป็นที่จะต้องวางแผนที่จะให้ผู้ที่มาใช้บริการไว้วางใจกับแผนการที่ทางบริษัทได้วางแผนไว้ และทำให้ผู้บริการหันมาใช้บริการตามปกติ ได้และให้มีความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการ บริษัทขนส่งของจังหวัดภูเก็ตและมีระบบที่แน่นอนเพื่อเรียกความมั่นใจของผู้ใช้บริการให้หันกลับมาใช้บริการอีกเพราะวิกฤตช่วงที่โรคระบาด Covid-19 ทำให้การให้บริการของบริษัทขนส่งจำกัดได้ยุติการให้บริการลง เพราะบริษัทขนส่งเป็นธุรกิจ การให้บริการในการเดินทางที่ทำให้ประชาชนจังหวัดภูเก็ตมีความสะดวกสบายในการเดินทางไปต่างจังหวัด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการและการป้องกันของบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ต ว่ามีแผนการรับมือหลังการเกิด การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และพร้อมสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่ง ของประชาชนจังหวัดภูเก็ตว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดกับการเปิดให้บริการใหม่ หลังการเกิดโรค Covid-19 ของบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ต เพราะคู่แข่งของบริษัทขนส่งจำกัด เช่น บริษัททรูสตู ได้มีการให้บริการที่อาจจะดีกว่าบริษัทขนส่ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ Covid-19 ของประชาชนจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงพฤติกรรมของประชาชนจังหวัดภูเก็ตในการใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด หลังเกิดโรคระบาด Covid-19 สามารถนำผลมาการสำรวจของวิจัยนี้มาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของบริษัทขนส่ง
2. บริษัทขนส่ง จำกัด สามารถมองเห็นแนวโน้มของประชาชนที่ใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ในอนาคต และสามารถปรับรูปแบบการให้บริการ ที่เหมาะสมกับประชาชนจังหวัดภูเก็ต
3. ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ของประชาชน
4. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริษัทขนส่ง จำกัดของประชาชนจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านโดยได้สรุป การใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ Covid-19 ของประชาชนจังหวัดภูเก็ตใช้แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการใช้บริการของ Blackwell (2001) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อประกอบด้วย
 - การใช้บริการ บริษัทขนส่ง จำกัดจังหวัดภูเก็ตของท่านมีการสวมใส่หน้ากากอนามัยหรือไม่
 - ท่านมีการใช้บริการบริษัทขนส่ง บ่อยมากแค่ไหน (ต่อเดือน)
 - เพราะเหตุใดถึงใช้บริการบริษัทขนส่ง
 - ท่านใช้บริการบริษัทขนส่ง ส่งพัสดุหรือไม่
 - ในการใช้บริการบริษัทขนส่ง ส่วนมากท่านใช้บริการกี่คน
 - ท่านเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง ในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด
 - ท่านจองตั๋วผ่านช่องทางใด
 - ในช่วงโควิด-19 ที่ผ่านมาท่านมีการป้องกันตัวเองอย่างไรในการใช้บริการบริษัทขนส่ง อย่างไร
 - ในช่วงโควิด-19 ที่ผ่านมาท่านได้ปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐกำหนดหรือมี (เช่นการเว้นระยะห่าง)
 - ในช่วงโควิด-19 ที่ผ่านมาท่านหลีกเลี่ยงการใช้บริการบริษัทขนส่งหากไม่จำเป็นใช่หรือไม่

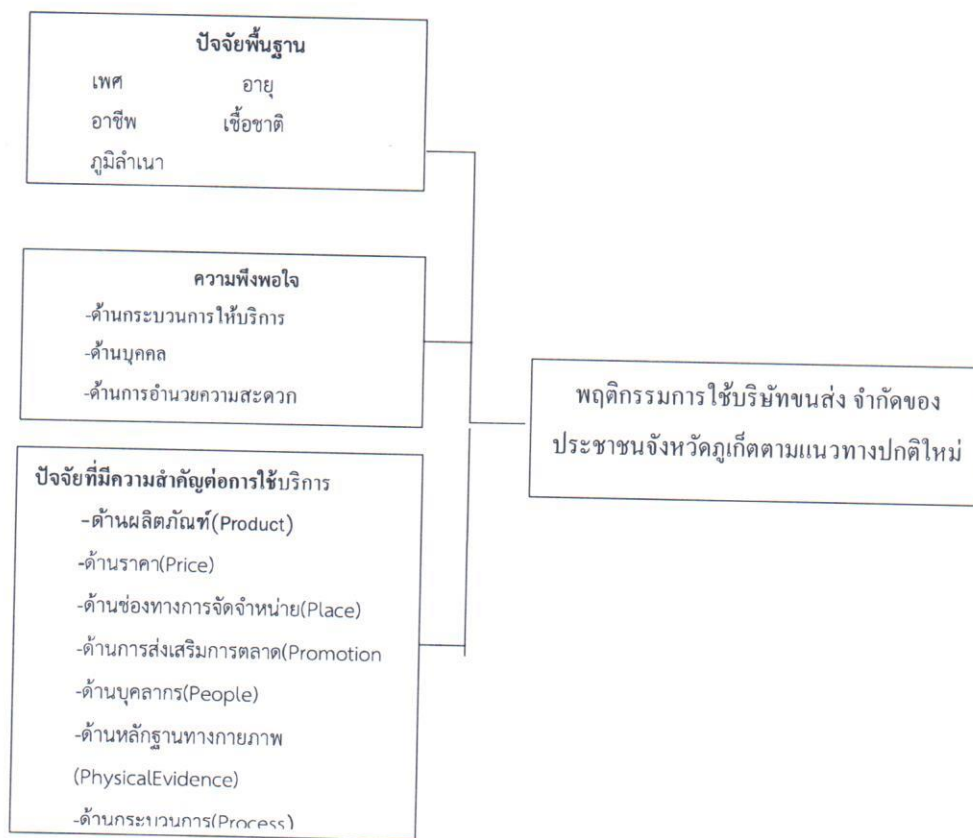
- ท่านนำของใช้ส่วนตัวที่ใช้ในการเดินทาง (เช่น หมอน ผ้าห่ม กระดาษชำระ) มาเองเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ของร่วมกันคนอื่นหรือไม่
- ท่านมีการล้างมือทุกครั้งที่จับสิ่งของต่างๆระหว่างการเดินทาง

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ตใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Applewhite (1965) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ด้านกระบวนการให้บริการ มีทั้งหมด 4 ข้อ
- ด้านบุคคล มีทั้งหมด 4 ข้อ
- ด้านการอำนวยความสะดวก มีทั้งหมด 4 ข้อ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จังหวัดภูเก็ตใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Payne (1993) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ มีทั้งหมด 4 ข้อ
- ด้านราคา มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านส่งเสริมการตลาด มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านบุคคล มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านลักษณะทางกายภาพ มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านกระบวนการให้บริการ มีทั้งหมด 3 ข้อ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ระเบียบวิธีการวิจัย /Research Methodology

ประชากรในการวิจัย ประกอบด้วย

ประชาชนที่ใช้บริการ บริษัท ขนส่ง จังหวัดภูเก็ต ไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่ชัดได้

ขนาดและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
e คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างกำหนดเท่ากับร้อยละ 5

- P คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมดกำหนดเป็น 50%
- Z คือ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ($\alpha = 0.05$)

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

ซึ่งสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยขอปรับเป็นจำนวนเต็ม 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก โดยสุ่มจากประชาชนที่ใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัด และออนไลน์ ระหว่าง วันที่ 10 มิถุนายน – 10 ตุลาคม พ.ศ.2563

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมจากแบบสอบถามในทางสังคมศาสตร์ และนำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสารจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลจาก หนังสือ นิตยสาร วารสาร ผลงานวิจัย และ อินเทอร์เน็ต
2. นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษา มาออกแบบเครื่องมือ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม จำนวน 4 ตอนประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในใช้บริการ
 - ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการ

การตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้านคือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และ มีความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอาไปให้ผู้มีประสบการณ์มาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาโครงสร้างแบบสอบถามและสามารถปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อให้เหมาะสมและสมบูรณ์
2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คนและนำข้อมูลที่ได้ออกไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.854

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่างๆ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ และแปลผลข้อมูลดังนี้ (Cooper and Schindler, 2006)

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัยและอภิปราย /Results and Discussion

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ Covid-19 ของประชาชนจังหวัดภูเก็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ใช้บริการบริษัท ขนส่ง ส่วนใหญ่ทำการซื้อตั๋วที่บริษัทขนส่งเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 49.0) แล้วช่วงเวลาที่ใช้บริการมาใช้บริการส่วนใหญ่เวลา 12.01-18.00น (ร้อยละ54.0) และมีการใช้บริการคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.8) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการใช้ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน (ร้อยละ 68.3) ผู้ใช้บริการ บริษัท ขนส่งส่วนใหญ่มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ใช้บริการ (ร้อยละ 75.5) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีการสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา (ร้อยละ 81.8)ระหว่างเดินทางและมีการปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐกำหนดทุกครั้ง (ร้อยละ 82.3) และผู้ใช้บริการมีการหลีกเลี่ยงการใช้บริการ (ร้อยละ 92.3) ผู้ใช้บริการมีการนำของใช้ส่วนตัวมาเองเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ของร่วมกับคนอื่น (ร้อยละ 52.0) และมีการล้างมือทุกครั้งที่จำเป็นของต่างๆ(ร้อยละ 83.3)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จังหวัดภูเก็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.07	0.61	ระดับมาก
2. ด้านราคา	4.04	0.67	ระดับมาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.08	0.65	ระดับมาก
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.07	0.64	ระดับมาก
5.ด้านบุคคล	4.08	0.66	ระดับมาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.11	0.66	ระดับมาก
7.ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	0.57	ระดับมาก

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความเห็น
รวม	4.09	0.54	ระดับมาก

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 โดย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) และรองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.08) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.07) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดจังหวัดภูเก็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) และรองลงมาคือความพึงใจด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความพึงพอใจด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	0.64	ระดับมาก
2. ด้านบุคคล	3.99	0.68	ระดับมาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.07	0.64	ระดับมาก
รวม	4.05	0.58	ระดับมาก

สรุปและอภิปราย Conclusion

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคคลซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศุภรัตน์ จุลพงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ - ปรานบุรี มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท และพนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึงปลายทาง มีความพึงพอใจ ปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และ ความปลอดภัยจากการ โจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)จากผู้ร่วมโดยสาร มี ความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะดวกสบายในการใช้ บริการ(Comfortable) ที่นั่งโดยสารไม่เบียดเสียด มีจำนวนเพียงพอกับผู้โดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความ สะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) สะดวกเนื่องจากมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะมีความพึงพอใจปาน กลาง ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสภาพรถตู้ โดยสารบรรยากาศในรถสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย ความสะดวกเนื่องจากจอดรับ-ส่ง ตามจุดที่ลูกค้าต้องการ ด้านความเชื่อถือ

ได้ของการบริการ(Reliability)มีความ น่าเชื่อถือ เนื่องจาก ตรงเวลา และ มั่นใจว่าปลอดภัยในด้าน ของร่างกาย/ทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมาก

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ ในระดับมาก โดยมีอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคืออัตราค่าบริการคุ้มค่างับบริการที่ได้รับและอัตราค่าบริการไม่สูงเมื่อเทียบกับการทางโดยใช้ช่องทางอื่น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปราณปรียา นพคุณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดท่องเที่ยว (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว ดำน้ำลึกในประเทศไทยของนักดำ น้ำ ชาวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการกำหนดราคาสินค้าและการบริการในแหล่งท่องเที่ยว โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายข้อลำดับแรกคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ราคาของ โปรแกรมดำน้ำ น้ำลึกมีความเหมาะสม ราคาที่พักมีความเหมาะสม ราคาเช่าอุปกรณ์ดำน้ำ น้ำลึกมีความ เหมาะสม และ ราคาของค่าเรียนดำน้ำ น้ำลึกมีความเหมาะสม

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคล มีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ ในระดับมาก โดยจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาหรือ ให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม และพนักงานมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สิทธา คำประสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน บุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ รถทัวร์นครชัยแอร์ เป็นอันดับ 2 เพราะพนักงานเป็นปัจจัย สำคัญของงานบริการ ในการใช้บริการ รถทัวร์นครชัยแอร์ ผู้ใช้บริการจะพบกับพนักงานหลายตำแหน่ง ตั้งแต่ขั้นตอนการ ซื้อตั๋ว จนเดินทาง ถึงที่หมาย ดังนั้นพฤติกรรมของพนักงานและการแต่งกายที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความ เป็นมาตรฐานของบริษัทและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่นว่าในการใช้ บริการครั้งต่อไป จะได้รับการบริการที่ดีเช่นเดียวกับปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจจาก ความเป็นมืออาชีพและมีความรักในบริการของ พนักงานบริษัท โดยรถทัวร์นครชัยแอร์มีการอบรม พนักงานอยู่เป็นประจำ และมีการให้ผู้ใช้บริการประเมินพนักงานหรือส่ง ข้อติชมได้หลากหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการนครชัยแอร์สูง

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพ รวมอยู่ ในระดับมาก โดย ผู้โดยสารมีความปลอดภัยในการเดินทาง มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการเดินทางมีความ รวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนดและภายในรถโดยสารมีความสะอาดและรถของทางบริษัทมีประสิทธิภาพ คุณภาพดี ได้ มาตรฐานสากลซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถ โดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษารถสองแถว(สีน้ำเงิน) ผลการศึกษาพบว่า สภาพการให้บริการรถ โดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัย พบว่า รถโดยสารสาธารณะ (สองแถวสีน้ำเงิน) ที่ นำมาให้บริการ มีสภาพดี มีความมั่นคงแข็งแรง มีความปลอดภัย มีรถโดยสารสาธารณะให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพียงพอ ต่อลูกค้าที่เข้าใช้บริการ

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญด้านส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทางบริษัทขนส่งได้มีการจัดโปรโมชั่นตามช่วงเทศกาล มีความสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือโปรโมชั่นที่ทางบริษัทขนส่งจัดขึ้น ตรงตามความต้องการและทางบริษัทขนส่งได้มีการจัดโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา รัตนสมโชค (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด การจัดการปัญหา และการเชื่อมต่อจากบริเวณสถานีรถไฟฟ้า เป็นปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร โดยประกอบไปด้วยเรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรแรบบิทมีความเหมาะสม ราคาโปรโมชั่นของบัตรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริพัฒน์ สดใส (2558) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสวนน้ำ ขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ สวนน้ำขนาดใหญ่ในประเทศไทยมากที่สุด แสดงว่า ในการที่จะกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับการทำการตลาดผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางออนไลน์หรือออฟไลน์ การจัด โปรโมชั่นส่งเสริมการขายต่างๆ เช่น การขายผ่านตัวแทนจำหน่ายอย่าง Ensogo Lazada เป็นต้น การมอบสิทธิพิเศษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเป็นสมาชิกรายปีรวมถึงการจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริษัทขนส่ง จำกัดของประชาชนจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางปกติใหม่ ผู้วิจัยได้รับผลจากการวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการรูปแบบการให้บริการ จากผลงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจด้านบุคคลมีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานเพราะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากพนักงานมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การจำหน่ายตั๋วโดยสาร ไปจนถึงการให้บริการถึงที่หมาย ซึ่งพนักงานเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัท การปฏิบัติและพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานจะสะท้อนถึง ภาพลักษณ์ ดังนั้นพนักงานควรสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งระหว่างให้บริการกับลูกค้าและพนักงานควรปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรคระบาด Covid-19 อย่างเคร่งครัด

2. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการจัดโปรโมชั่นและส่วนลดมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด เช่น การจัดโปรโมชั่นส่วนลดให้กับผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดการแพร่ระบาดของ Covid-19 เพื่อกระตุ้นการ

ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและนักท่องเที่ยวชาวภูเก็ตที่ต้องการเดินทางไปเที่ยวต่างจังหวัดหรือประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการ

3.จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความสะดวกในการซื้อและจองตั๋วมาก ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการจำหน่ายตั๋วโดยสาร เนื่องจากเป็นขั้นตอนแรกที่จะทำให้ผู้ใช้บริการของบริษัท ซึ่งจะต้องพัฒนาให้มีความสะดวกในการจองตั๋วโดยสารมากขึ้น ตามเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องพัฒนาให้มีความครอบคลุมทุกช่องทางที่ผู้ใช้บริการในปัจจุบันสามารถเข้าถึงได้และมีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการจองตั๋วโดยสาร ในการพัฒนาจะทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่ม มากขึ้น และควรมีเจตลางมือให้กับผู้ใช้บริการ และวางมาตรการเฝ้าระวังอย่างชัดเจน

4.จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่พักผู้โดยสารดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความ รวดเร็วในการให้บริการ โดยตัวสถานีเป็นสิ่งสำคัญทางกายภาพที่จะต้องปรับปรุง เนื่องจาก ผู้ใช้บริการรถโดยสารส่วนใหญ่จะมาถึงสถานีก่อนเวลาเดินทางอย่างน้อย 30 นาที ซึ่งช่วงเวลา ดังกล่าวผู้ใช้บริการจะต้องรออยู่ในสถานีจึงต้องมีร้านค้าต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ และวางมาตรการป้องกันโรคระบาด Covid-19 เช่น การติดตั้งเคอร์รี่ผู้ใช้บริการเว้นระยะห่างในการนั่งรถโดยสาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจความปลอดภัยในการใช้บริการ

5.จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อราคาค่าบริการมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรจะทำการพิจารณาปัจจัยในด้านราคาค่าโดยสารเนื่องจากในปัจจุบัน ผู้ที่ใช้บริการรับรู้ได้ว่าราคายังอยู่ในระดับที่รับได้ เมื่อเทียบกับความสะดวกสบายและความรวดเร็วหากในอนาคตนั้นมีรูปแบบการให้บริการอื่นที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและราคาค่า โดยสารถูกกว่า อาจทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปใช้ของบริษัทอื่นแทนจึงควรจะทำการพิจารณาถึงข้อดีและข้อเสียในทุกๆ ครั้งที่จะมีการปรับเพิ่มราคาค่าโดยสารเพราะสิ่งนี้สามารถส่งผลต่อการใช้บริการ

8.รายการอ้างอิง/ Reference

- กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาสองแถว(สีน้ำเงิน). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปราณปรียา นพคุณ (2561). เรื่องปัจจัยทางการตลาดท่องเที่ยว (7Ps). หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- บุญญาภา นาคสินธุ์. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). สาขาท่าเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยพร ทองสุข. (2558). กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเพศทางเลือก(LGBT)ใน กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภูริพัฒน์ สดใส (2558). ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสวนน้ำขนาดใหญ่ในประเทศไทย. หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติยาภรณ์ พิศาลวราพงศ์. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านยศาสตร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สรพงศ์ โพชญ์พงษ์. (2563). สถิติการใช้บริการบริษัทขนส่งจำกัดปี.ศ.2563 สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2563 จาก <http://home.transport.co.th/images/83/joe/25-11-63/%20%20ITA%2062%20-%2063.pdf>
- สิทธา คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภรัตน์ จุลพงศ์. (2559).รูปแบบการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ธรรมเนียมศึกษา สายกรุงเทพ – ปราณบุรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ฤทธิ์ เจตน์รินทร์แก้วกาญจน์. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียวกรุงเทพมหานคร.หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- Applewhite, P. B. (1965). Organization Behavior Englewood Cliffs. New York: Prentice Hall.
- Blackwell, R. D., Minicard, P. W., & Engel, J. F. (2001). Consumer behavior. (9th ed.). New York: Harcourt.
- Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). Business research methods (9th ed.).Boston, MA: McGraw-Hill.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal of Applied Psychology, 78(1), 98-104.
- Payne, A. (1993). The Essence of Service Marketing. London:Prentice Hall International.
- Schmitt, N. (2007). Vocabulary in language teaching. (8th ed.). Cambridge: Cambridge University Press.