

ชื่อผลงานวิจัย : ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง  
สาธารณะ (รถเมล์เหลือง)  
อ.เมือง จ.สกลนคร

## **User Satisfaction Of Public Transport (Yellow Bus)**

**In Sakonnakhon Province**

ชื่อผู้วิจัย : น.ส.ชฎาพร แนบชิด  
น.ส.กาญจนารักษ์ นิลจินดา

Abstract :

This study aimed to evaluate the satisfaction of public transport(Yellow Bus) user in Sakon Nakorn province. The data were gathered from passengers using public transport route from the bus terminal province to attractions in Sakon Nakhon . A total of 150 sample questionnaires collected from passenger were used as data for analysis. The results showed that the mostly users of public transport services were the female, ages between 15-29 years old, high school education or vocational and earn less than 2,001 baht per month. Satisfaction score of Public transport users for in a matter of safety while traveling, services mind and external surroundings of the bus were 3.62, 3.32 and 3.06 respectively.

Keywords: Quality of Service, Importance, Satisfaction

บทคัดย่อ :

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ(รถเมล์เหลือง)จังหวัดสกลนคร โดย

วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะในเส้นทางจาก สถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ที่เดินทางไปยัง สถานที่ต่างๆ ในอำเภอเมืองสกลนคร โดยการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่ง สาธารณะ(รถเมล์เหลือง) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง 150 คน ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้รถโดยสารสาธารณะ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-29 ปี มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. เป็นนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้ น้อยกว่า 2,001 บาท ผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะมีความพึงพอใจใน เรื่องของความปลอดภัยในขณะที่เดินทางในรถมากที่สุด เฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือเรื่องของการให้บริการของพนักงานขับรถ เฉลี่ย 3.32 และ มีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องของสภาพภายนอกตัวรถ เฉลี่ย 3.06

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความสำคัญ, ความพึงพอใจ

## บทนำ

จังหวัดสกลนคร เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ซึ่งเป็นแหล่งชุมชนตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์สืบเนื่องจน ปัจจุบัน ส่งผลให้จังหวัดสกลนครมีความเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีความสำคัญ และหลากหลายในด้านต่างๆ โดยเฉพาะทางด้านสิ่งแวดล้อมทาง ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ สังคม การเมือง ศาสนา และวัฒนธรรมทั้งใน ระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทำให้จังหวัดสกลนครได้รับการขนานนาม ว่าเป็น "แอ่งธรรมะแห่งอีสาน" ดึงเห็นหลักฐานได้จากวัดวาอาราม เก่าแก่ที่มีอยู่มากมาย แสดงถึงความรุ่งเรืองของพระพุทธศาสนาที่มีมา ตั้งแต่ครั้งอดีต นอกจากนี้จังหวัดสกลนครยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ หลากหลาย โดยเฉพาะในอำเภอเมืองซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิง

ธรรมชาติ เชิงวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ และการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีอยู่หลายรูปแบบ อาทิเช่น รถโดยสารสาธารณะ รถยนต์ส่วนบุคคล เป็นต้น

ปัจจุบันการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะมีหลากหลายรูปแบบ และประชาชนที่มารับบริการของระบบขนส่งสาธารณะก็มีความหลากหลายเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น อาชีพ รายได้ รวมไปถึงทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นแต่ละบุคคลจึงมีความต้องการในการบริการของระบบขนส่งสาธารณะที่แตกต่างกันออกไปเช่นเดียวกัน ในขณะที่บางกรณีการบริการอาจไม่ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล จึงส่งผลให้มีคนใช้บริการขนส่งสาธารณะลดลง โดยเฉพาะการเดินทางภายในจังหวัดสกลนครการเดินทางส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าการเดินทางปกติ การพัฒนาคุณภาพการขนส่งให้รองรับความต้องการของผู้เดินทางได้อย่างเหมาะสมจะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่งด้วย(แผนพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2543-2563,สำนักงานนโยบายและแผนพัฒนาการขนส่งและจราจร: กระทรวงคมนาคม,2554)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของรถขนส่งสาธารณะ(รถเมล์เหลือง) ซึ่งเลือกจังหวัดสกลนครเป็นเขตพื้นที่การศึกษา โดยศึกษาเส้นทางจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร ไปยังสถานที่ต่างๆ ในเขตอำเภอเมือง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะภายในจังหวัดสกลนครให้ดีขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการรับบริการที่แตกต่างของบุคคลแต่ละประเภท ซึ่งจะส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

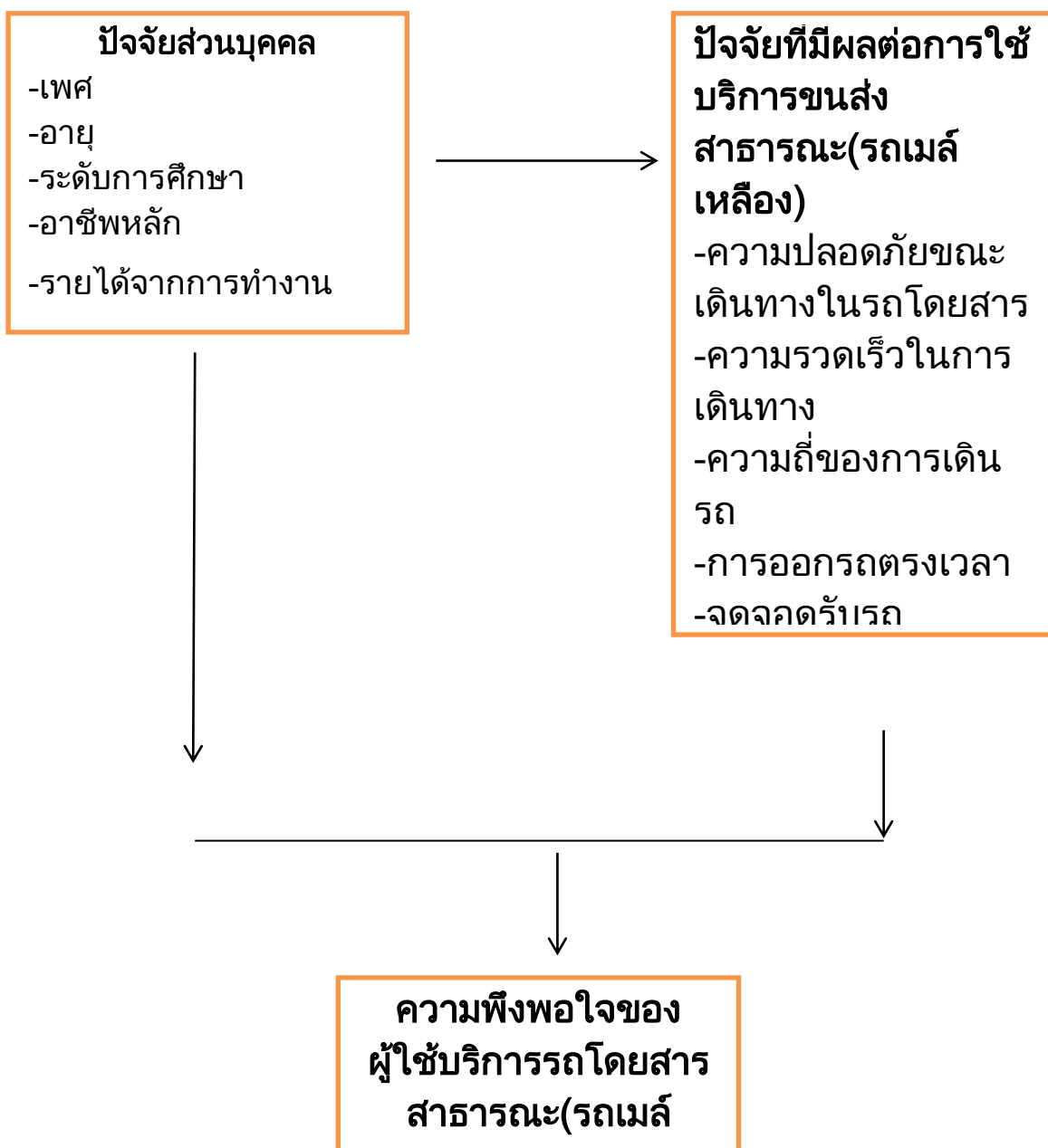
(1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ(รถเมล์เหลือง) เขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

(2) ศึกษาแนวทางปรับปรุงและพัฒนารถขนส่งสาธารณะ(รถเมล์เหลือง)ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชากรในจังหวัด

## ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) ในเส้นทางจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร ไปยังสถานที่ต่างๆ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย เส้นทางจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาลและสถานที่ราชการ

## กรอบความคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารขนส่งสาธารณะ(รถเมล์เหลือง) ต่อคุณภาพของการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร ที่เดินทางผ่านสถานที่ต่างๆ ในอำเภอเมืองสกลนคร โดยรายละเอียดของวิธีการศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

- (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- (3) วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- (4) วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่จะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร มีจุดเริ่มต้นที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร โดยในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในลักษณะที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่จะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร มีจุดเริ่มต้นที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร กำหนดขนาดของตัวอย่างประชากรโดยวิธีการของยามานะ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการของยามานะ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

ตารางที่ 3-1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่างๆ

ขนาดของ ความคลาดเคลื่อนที่ ประชากร(N) ละ	ขนาดของตัวอย่าง (n) สำหรับ กำหนด (e) คิดเป็นร้อยละ			
	±1% ±5%      ±10%	± 2%	± 3%	±4%
500	-	-	-	-
222	83			
1,000	-	-	-	385
286	91			
1,500	-	-	638	441
316	94			
2,000	-	-	714	476
333	95			

2,500	-	1,250	769	500
345	96			
3,000	-	1,364	811	517
353	97			
3,500	-	1,458	843	530
359	97			
4,000	-	1,538	870	541
364	98			
4,500	-	1,607	891	549
367	98			
5,000	-	1,667	909	556
370	98			
6,000	-	1,765	938	566
375	98			
7,000	-	1,842	959	574
378	99			
8,000	-	1,905	976	580
381	99			
9,000	-	1,957	989	584
383	99			
10,000	5,000	2,000	1,000	588
385	99			
15,000	6,000	2,143	1,034	600
390	99			
20,000	6,667	2,222	1,053	606

392	100			
25,000	7,143	2,273	1,064	610
394	100			
50,000	8,333	2,381	1,087	617
397	100			
100,000	9,091	2,439	1,099	621
398	100			
∞	10,000	2,500	1,111	652
400	100			

ที่มา : (Yamane. 1973 อ้างอิงถึงใน ฐานุตรา จันทรเกตุ ,2554 )  
 หมายเหตุ - หมายถึง ขนาดประชากรไม่เหมาะสม ไม่สามารถใช้สูตร  
 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (ไม่ทราบจำนวน  
 ผู้ที่เข้ามาใช้บริการระบบขนส่งที่จะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ที่  
 แท้จริง) แต่สามารถประมาณได้จากสถิติผู้เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่ง  
 ผู้โดยสาร จังหวัดสกลนคร แห่งที่ 2 ปีงบประมาณ 2555 ว่ามี  
 ผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 2,463.76 คน หรือประมาณ 2,464 คน ดังนั้น  
 จากตารางที่ 3.1 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%  
 และความผิดพลาดไม่เกิน 5% เท่ากับ 345 คน แต่เนื่องจากการสำรวจ  
 ข้อมูลเบื้องต้นพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ  
 มีจำนวนน้อยมาก ผู้ศึกษาจึงกำหนดตัวอย่างเพียง 150 ชุด

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/รวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)  
 โดยการสร้างเครื่องมือได้เกิดขึ้นตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยใช้  
 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ได้จากบทที่ 2 เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหา



ในการออกแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 3 ส่วน ตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ จากหลายคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกเป็นด้านความสามารถสัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และควรปรับปรุง โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5	คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4	คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3	คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2	คะแนน
ระดับควรปรับปรุง	มีค่าเท่ากับ 1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) จังหวัดสกลนคร โดยจำแนกเป็นคำถามด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านอำนวยความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และควรปรับปรุง โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5	คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4	คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3	คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2	คะแนน

ระดับควรปรับปรุง มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

### วิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถาม ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสกลนคร ระหว่าง เดือนมิถุนายน - เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2557

### การวิเคราะห์ข้อมูล

GAP analysis เป็นแนวคิดที่วิเคราะห์ช่องว่างโดยช่องว่างดังกล่าวนี้ผู้ให้บริการจะต้องพยายามเติมเต็มคุณค่าเติมคุณค่า และคุณภาพด้านการบริการเพื่อทำให้เกิด Meet & Match หากสามารถเติมเต็มช่องว่าง (Gap) ได้อย่างเหมาะสมย่อมนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า การวิเคราะห์ดังกล่าวทำได้โดยการนำการรับรู้ที่ได้จากการตอบสนองในการให้บริการนำมาลบกับค่าคะแนนความคาดหวังของผู้บริโภค วิเคราะห์ และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนจากข้อมูลที่ได้มา

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับ เรื่อง ความความพึงพอใจในการบริการรถขนส่งสาธารณะ(รถเมล์เหลือง) จังหวัดสกลนคร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร ที่เดินทางไปสถานที่ต่างๆ ในอำเภอเมืองสกลนคร โดยผลการสำรวจ การให้บริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วยข้อมูลการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง(รถเมล์เรื่อง) ซึ่งได้มาจากการสำรวจภาคสนาม จะทำให้เราสามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการที่มีต่อรถโดยสารสาธารณะที่ผู้โดยสารเคยใช้บริการ โดยผู้สำรวจได้ทำการสำรวจปัจจัยความสำคัญและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร แล้วนำมาทำการวิเคราะห์คิดออกมาเป็นคะแนน และแสดงผลออกมาในรูปแบบของกราฟ เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญและความพอใจของปัจจัยต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการมีกับรถโดยสารสาธารณะในปัจจุบัน

## การสำรวจข้อมูลผู้โดยสาร

มีวัตถุประสงค์เพื่อจะทราบถึงความสำคัญ และประเมินระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆ ของผู้ให้บริการในการให้บริการของรถขนส่งสาธารณะ ที่ใช้บริการรถสาธารณะในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาได้ทำการสำรวจข้อมูลการให้บริการของรถขนส่งสาธารณะที่ผ่านสถานที่ต่างๆ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 150 ตัวอย่าง ผลการสำรวจสุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.33 และ เป็นเพศชาย 22.67 มีอายุระหว่าง 15-19 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.67 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา (ม.6) หรือ ปวช. เป็นร้อยละ 32.67 โดยนักเรียนนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเส้นทางที่สำรวจเป็นเส้นทางจากชุมชนวิ่งผ่านสถานที่ท่องเที่ยวผ่านสถานศึกษาหลายแห่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จริงเป็นนักเรียน นักศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 66.00 และผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.33 ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีสัดส่วนที่น้อยมาก

แบบสอบถามมุ่งเน้นการถามเกี่ยวกับการให้บริการของรถสาธารณะ โดยปัจจัยความสำคัญที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินทั้งสิ้น 10 ปัจจัย ประกอบด้วย 1.ความปลอดภัยขนาดเดินทางในรถ (I1) 2.ความรวดเร็วในการเดินทาง (I2) 3.ความถี่ของการเดินรถ (I3) 4.การออกตรงเวลา (I4) 5.ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (I5) 6.จุดจอดรับใกล้สถานที่ท่องเที่ยว (I6) 7.การให้บริการของพนักงานขับรถ (I7) 8.สภาพในตัวรถ (I8) 9.สภาพนอกตัวรถ (I9) 10.ราคาค่าโดยสาร (I10) และ ความพึงพอใจที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินทั้งสิ้น 10 ปัจจัย ประกอบด้วย 1.ความปลอดภัยขนาดเดินทางในรถ (S1) 2.ความรวดเร็วในการ

เดินทาง (S2) 3.ความถี่ของการเดินทาง(S3) 4.การออกรถตรงเวลา(S4)  
5.ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (S5) 6.จุดจอดรับใกล้สถานที่ท่องเที่ยว  
(S6) 7.การให้บริการของพนักงานขับรถ (S7) 8.สภาพในตัวรถ (S8)  
9.สภาพนอกตัวรถ (S9) 10.ราคาค่าโดยสาร (S10) โดยผู้ตอบ  
แบบสอบถามประเมินความสำคัญของปัจจัยต่างๆ จากนั้นจึงประเมิน  
ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของการให้บริการในปัจจัยต่างๆ  
โดยกำหนดให้ระดับความสำคัญและความพอใจมี 5 ระดับ (Rating  
Scale) จากระดับ 1 ถึงระดับ 5

### (1) ความปลอดภัยขณะเดินทางในรถ

เมื่อพิจารณาความปลอดภัยขณะเดินทางในรถ พบว่า  
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด  
โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วน  
ใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี  
ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับ  
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ใน  
ระดับปานกลางถึงมากที่สุด นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ  
อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วน  
ใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

### (2) ความรวดเร็วในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาความรวดเร็วในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วน  
ใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วน  
ใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ  
อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้  
ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย  
(ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก  
นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

### (3) ความถี่ของการเดินทาง

เมื่อพิจารณาความถี่ของการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

### (4) การออกรถตรงเวลา

เมื่อพิจารณาการออกรถตรงเวลา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ผู้ที่มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยถึงมากที่สุด และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

### (5) ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชาย

ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

#### (6) จุดจอตรับใกล้สถานที่ท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาจุดจอตรับใกล้สถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. และระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

#### (7) การให้บริการของพนักงานขับรถ

เมื่อพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

#### (8) สภาพภายในตัวรถ

เมื่อพิจารณาสภาพภายในตัวรถ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

#### (9) สภาพภายนอกตัวรถ

เมื่อพิจารณาสภาพภายนอกตัวรถ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ ปวช. ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

#### (10) ค่าโดยสาร

เมื่อพิจารณาค่าโดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย เพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) หรือ

ปวช. และระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

## อภิปราย

ฐานตรา จันทรเกตุ (2552) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31- 40 ปี จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

กุลธน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ฐานตรา จันทรเกตุ, 2552) หลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ



(2)หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3)หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4)หลักความปลอดภัย

(5)หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย

ฐานตรา จันทรเกตุ (2552) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อความ ต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองและสามารถลดความตึงเครียดความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลทางร่างกาย ของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยวิธี GAP analysis

GAP Model เป็นทฤษฎีการศึกษาช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังของของผู้บริโภคกับสิ่งที่ได้รับการตอบสนองในการให้บริการที่มีคุณภาพหรือที่เรียกว่า service quality โดยที่ GAP Model แบ่งเป็น 5 แบบ

(1)GAP1: เป็นการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังด้านบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ การคาดคะเนหรือ การบริหารความคาดหวังของผู้บริโภค

(2)GAP2: เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการคาดคะเนหรือการบริหารความคาดหวังของผู้บริโภคที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์ กับ การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ

(3) GAP3: เป็นการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานการให้บริการที่มีผลต่อบริการที่สามารถส่งมอบที่มีคุณภาพให้กับผู้บริโภค และการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการที่มีผลต่อการสื่อสารกับผู้บริโภค

(4) GAP4: เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ส่งมอบ (ก่อน-หลังการขาย) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารภายนอกไปยังผู้บริโภค (ซึ่งได้รับผลมาจากการกำหนดมาตรฐานการบริโภค)

(5) GAP5: เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเห็นหรือทัศนคติที่ได้รับจากการบริการ (ซึ่งทัศนคติและความคาดหวังเป็นผลต่อเนื่องที่ได้รับจากการสื่อสารภายนอก)

GAP analysis เป็นแนวคิดที่วิเคราะห์ช่องว่างโดยช่องว่างดังกล่าวนี้ผู้ให้บริการจะต้องพยายามเติมเต็มคุณค่า และคุณภาพด้านการบริการเพื่อทำให้เกิด Meet & Match หากสามารถเติมเต็มช่องว่าง (Gap) ได้อย่างเหมาะสมย่อมนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า การวิเคราะห์ดังกล่าวทำได้โดยการนำการรับรู้ที่ได้จากการตอบสนองในการให้บริการนำมาลบกับค่าคะแนนความคาดหวังของผู้บริโภค วิเคราะห์ และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน จากข้อมูลที่ได้มา

ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญในการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะเมื่อพิจารณา พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางถึงมากในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาความสำคัญด้านต่างๆ พบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยกับการตรงต่อเวลาของรถโดยสารมากที่สุด ผู้ที่ให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้รถโดยสารมากที่สุดส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนนักศึกษา พนักงานราชการและพนักงานบริษัทเนื่องจากผู้ใช้บริการรถโดยสารกลุ่มนี้มีความจำเป็นที่ใช้บริการรถโดยสารบ่อยครั้งจึงเห็นความสำคัญเรื่องความปลอดภัยอย่าง

มาก ส่วนผู้ที่ให้ความสำคัญกับการออกตรงเวลาส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง มีอายุวัยกลางคน มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน และเกษตรกร เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะมีความเร่งรีบในการใช้รถโดยสารสาธารณะในการเดินทาง

ส่วนของข้อมูลจากการศึกษาวัดความพึงพอใจของผู้บริการรถโดยสารส่วนใหญ่พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการให้บริการรถโดยสารสาธารณะปัจจุบันมีการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารบางอย่าง และบางปัจจัยในการอำนวยความสะดวกจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าความพึงพอใจในผู้ใช้บริการมีพบว่าส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในเรื่องความปลอดภัยที่สูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับ ค่าโดยสารในการใช้บริการ สภาพภายในตัวรถ และ การออกตรงเวลา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจที่น้อยในด้านนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นนักเรียนนักศึกษา และเป็นผู้ที่มีรายต่ำมีความต้องการที่เสียค่าโดยสารที่ประหยัด จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้มีน้อยตามไปด้วย

นอกจากนี้ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสาร โดยสะท้อนให้เห็นช่องว่างที่ผู้ให้บริการรถโดยสารควรให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน เพื่อแก้ปัญหาให้รถโดยสารสาธารณะให้มีความน่าใช้มากขึ้น จากการวิจัยพบว่าช่องว่างที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ผู้ให้บริการรถโดยสารแก้ปัญหามากที่สุด เป็นเรื่องของ การออกตรงเวลา การใช้เวลาในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทางและคุณภาพของรถโดยสาร ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการรถโดยสารสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ หรือกำชับคนขับรถไม่ให้มีกับพฤติกรรมดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ได้ อาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการใช้รถโดยสารมากขึ้นและบางที่สามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

**ข้อเสนอแนะ**

## ข้อเสนอแนะทั่วไป/เชิงนโยบาย(ถ้ามี)

เนื่องจากในช่วงที่เก็บข้อมูลส่วนใหญ่จะตรงกับวันหยุดเสาร์อาทิตย์จึงทำให้ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนนักศึกษา และผู้เดินทางเพื่อจะมาใช้จ่ายตลาดจึงทำให้ข้อมูลที่ได้อาจมีส่วนใหญ่จะอยู่ค่อนข้างดีเพราะผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคยกับการบริการเดิมๆ

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะบางส่วนที่ทำการประเมินแบบสอบถามยังไม่เข้าใจแบบสอบถามบางปัจจัยอย่างละเอียดจึงทำให้ข้อมูลที่ได้อาจเกิดความผิดพลาดไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มาใช้บริการ หรืออาจจะให้ผู้ศึกษาช่วยคอยอธิบายคำถามกับผู้โดยสารเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้นการศึกษาในครั้งนี้ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ควรนำเสนอต่อผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ(รถเมล์เหลือง)และผู้ดูแลเกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะต่อไปเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถโดยสารสาธารณะที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อที่จะให้ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมีความพอใจที่สูงขึ้นกว่าเดิมและดึงดูดประชาชนมาใช้บริการจำนวนมากขึ้นมากขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้รถโดยสารสาธารณะในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ คือ จุดจอดรถไกล ซึ่งส่งผลต่อระยะเวลาในการเดินทาง ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมไปถึงความสะดวกสบายในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ อีกด้วย

## ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย/การวิจัยต่อยอด

จากผลการศึกษาผลการวิจัยในครั้งนี้ควรนำวิจัยฉบับนี้ไปต่อยอดในการทำวิจัยเรื่องของปัญหาของการใช้รถบริการสาธารณะภายในจังหวัดสกลนครที่มีผลต่อการคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับการขนส่งในยุคประชาคมอาเซียน เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศในด้านการขนส่งและการคมนาคมให้ทันต่อการเข้าสู่ยุคอาเซียน(AEC)

## เอกสารอ้างอิง

- ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**
- บวรชัย มุสิกะรักษ์และแหลมทอง เหล่าคงถาวร. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง.**
- สอาด สุขเสดาะ และคณะ.(2553). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคาแหง.**
- สุวิชา โกมลทัต.(2552).**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อระบบการบริการขนส่งสาธารณะใน บริเวณท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ.กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

**สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร(2554): แผน  
หลักการพัฒนาาระบบขนส่ง**

**และจราจรพ.ศ.2554-2563 .กรุงเทพ.**