

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

The Factors that Affect Decision Making for using RTC City Bus, Mueang District, Chiang Mai

ศิริอมร กาวิระ  
Siriamorn Kaweera

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.)ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถเมล์ RTC และ2.)เพื่อทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถเมล์ RTC อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการวิจัยพบว่า**

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 ต่อเดือน และปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกคือปัจจัยด้านความปลอดภัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รองลงมาด้านราคา ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านบุคลากร ด้านสื่อโฆษณา และด้านสถานที่ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ปัจจัย, การเลือกใช้บริการ,รถเมล์ RTC

**Abstracts**

The purposes of this research were 1.) to know the general information of RTC City users and 2.) to know the factors that affecting decision making for using RTC City Bus, Mueang District, Chiang Mai. This survey research was conducted by using questionnaires with a sample of 400 RTC City Bus users. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The results indicate that majority of the users were female, aged between 21-30 years, university students and had income rate between 5,001-10,000 baht per month.The factors that affecting decision making for using RTC City Bus found that the overall was at high level. It was found that the security factor was in the highest rank affecting the decision making. The second rank was price and service quality, time, people, commercial and place respectively.

**Key words :** Factor, Decision making for using service , RTC City Bus.

**บทนำ**

ระบบการขนส่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์มาอย่างยาวนาน และมากไปกว่านั้น ระบบการขนส่งกลายเป็นทางเลือกในการบริการในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทยรองจากกรุงเทพมหานคร มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทั้งด้านประเพณีวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติให้ความสนใจและมาท่องเที่ยวจำนวนมากขึ้น และมีอัตราการขยายตัวและเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง นำมาสู่มีการพัฒนาในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางอย่างรวดเร็ว แต่ยังคงขาดการสนับสนุนจากระบบการขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ สังเกตเห็นได้จากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยสาร ซึ่งมีจะเกิดปัญหาบ่อยครั้ง อาทิ การตั้งราคาเกินอัตราที่กำหนด เวลาในการเดินทางไม่แน่นอน ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบขนส่งขึ้น

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถเมล์ RTC และเพื่อทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งจะได้นำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของรถโดยสารประจำทางต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

- 1) ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถเมล์ RTC
- 2) เพื่อทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่

**วิธีการดำเนินการวิจัย**

**ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์ RTCอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างในภาพรวม ซึ่งไม่ทราบจำนวนลูกค้าที่แน่นอน โดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% (ค่า = 0.05) ได้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน (ธานีทร ศิลปาจารย์ : หน้า 51) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดแบบเลือกคำตอบ แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถเมล์ RTC ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 7 ด้านประกอบด้วย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านระยะเวลา ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา และปัจจัยด้านคุณภาพ

**ผลการวิจัย**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษาและมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 ต่อเดือน

2) ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเมล์ RTC อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกได้แก่ปัจจัยด้านความปลอดภัย รองลงมาปัจจัยด้านระยะเวลา ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือการหยุดรถ หรือการเข้า-ออก มีความนุ่มนวล รองลงมาปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น ประตูดัดโน้มติของรถโดยสาร และปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น ประตูดัดโน้มติของรถโดยสาร ตามลำดับ

ปัจจัยด้านระยะเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ เวลาที่ใช้ในการเดินทางมีความเหมาะสม รองลงมาระยะเวลาในการรอคอยรถ และเวลาออกรถ เดินทางตรงเวลา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสื่อโฆษณาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ สื่อโฆษณามีความน่าสนใจและสนใจในการใช้บริการ รองลงมาสื่อโฆษณาสื่อสารได้ความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และความถี่ในการสื่อสารตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง รองลงมาราคาค่าโดยสารมีมาตรฐานและราคาค่าโดยสารเป็นราคาเดียวตลอดสายตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือป้ายรถเมล์มีความชัดเจน เห็นชัดเจน รองลงมาป้ายรถเมล์สะดวกในการเดินทางและป้ายรถเมล์อยู่ในสถานที่ ที่ปลอดภัย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือคนขับรถโดยสาร ขับรถอย่างไม่ประมาท ไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด รองลงมาพนักงานขับรถโดยสารมีการพูดคุยด้วยวาจาสุภาพนอบน้อม และพนักงานขับรถโดยสารมีความเอาใจใส่อย่าง เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งตามลำดับ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือการใช้ Rabbit card แทนเงินสด รองลงมา รถโดยสารเป็นแบบปรับอากาศและแอปพลิเคชัน CM Transit by RTCสำหรับบอกข้อมูลการ บอกเส้นทาง ป้ายบัส โปรโมชัน ประกาศต่างๆ ตามลำดับ