



บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์  
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยาย  
และการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖

ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่  
เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์  
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น  
ครั้งที่ ๖

ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่  
เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ  
 ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖  
 “ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

ISBN 978-616-7669-15-1

จัดทำโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 14 เลขที่ 202 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300  
 โทรศัพท์/โทรสาร 053-885950

ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
	รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง	ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
	รองศาสตราจารย์ ดร.อาวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ	ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
	รองศาสตราจารย์ นพ.สิทธิพร บุญนิตย์	ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ “ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

- |   |   |
|---|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ                     | 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์สินี ชมพู่คำ      |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ รัตนาปนนท์           | 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง             | 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ คำใจ         |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ชมพู่คำ           | 11. อาจารย์ ดร.ศิริมาศ โกศลย์พิพัฒน์        |
| 5. รองศาสตราจารย์พิทยาภรณ์ มานะจตุ                | 12. อาจารย์ ดร.ทัตพร คุณประดิษฐ์            |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎิภักดิ์ เขมวิมุตติวงศ์ | 13. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ                  |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเลิศ กลิ่นรัตน์           | 14. อาจารย์ ดร.กัญญพัสรี กล่อมธงเจริญ       |

บรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ กิตินบุตร	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
	อาจารย์ ดร.จิตติมา กตัญญู	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พริบไหว รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

กองบรรณาธิการ	นางสาวศิริพร ริพล	หัวหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา
	นางสาวกรรณิกา ชาสง	นักวิชาการเงินและบัญชี
	นางพิมพ์พรรณ สุธัญญา	นักวิชาการพัสดุ
	นางสาวณัฐธยาน์ บันเทา	นักวิจัย
	นางสาวกรทอง สีสวรรณ์	นักวิจัย
	นางสาวหทัยพร วังพฤกษ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
	นางสาวจินตภา อัจฉริยากร	นักวิชาการศึกษา
	นางสาวภักจิรา กาบใจ	นักวิชาการศึกษา
	นายปรัชญา ไชยวงศ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	นายวชิราวุธ สุวรรณคำ	เจ้าหน้าที่ธุรการ

## คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้จัดงานราชภัฏวิชาการ ซึ่งตรงกับวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2535 ซึ่งเป็นวันที่ได้รับพระราชทานนามว่า "ราชภัฏ" จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ให้มาเป็นชื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ในวันที่จึงเป็นวันสำคัญอีกวันหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงได้มีการประชุมทางวิชาการ "ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น" มีการนำเสนอผลงานวิจัย ผลงานวิชาการของคณาจารย์ทั้งภายในมหาวิทยาลัย คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนนักศึกษาในระดับบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ได้เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาผลงานทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำเสนอผลงานของนักศึกษา ผลการวิจัยทางวิชาการในรูปแบบของการบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการให้กับประชาคมนักวิชาการทั่วประเทศที่มาร่วมงานวันราชภัฏวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่จัดขึ้นในทุกปี การจัดงานราชภัฏวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีนี้ เป็นการจัดงานครั้งที่ 6 เป็นการร่วมฉลองการจัดกิจกรรมทางวิชาการ "เทิดไท้ 85 พรรษา มหาราชัน" ได้พัฒนารูปแบบการจัดการนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งในรูปแบบนิทรรศการ การแสดงกิจกรรมและผลงานวิจัยที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจภายในชุมชน พัฒนารายได้ของครัวเรือน การสร้างความร่วมมือของสมาชิกองค์กรต่างๆ ในชุมชนที่เป็นผลงานวิจัยเชิงวิชาการ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่มีผลงานที่ชัดเจนมาแสดงให้กับนักวิชาการ คณาจารย์และนักศึกษาได้เรียนรู้ร่วมกัน ในส่วนของการนำผลงานทางวิชาการนั้นได้ผ่านการคัดกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างละเอียดได้มีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขผลงานให้เป็นที่ยอมรับ และนอกจากนี้ยังได้จัดการบรรยายพิเศษเรื่อง "การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ" โดย ศาสตราจารย์ ดร.สัญญา จตุรสิทธา และศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวิวัฒน์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของนักวิชาการนักวิจัยที่มาร่วมงานในครั้งนี้

คณะกรรมการจัดงานราชภัฏวิชาการเทิดไท้ 85 พรรษา มหาราชัน ในครั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า นักวิชาการ นักวิจัย บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา บัณฑิต ที่มาร่วมงานคงได้รับประโยชน์จากการจัดงานวิชาการในครั้งนี้



(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมชัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

**การศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร**

***Behavior of Students in the Selection of the Van's Service at Silpakorn University Petchaburi IT Campus***

ประสพชัย พสุนนท์<sup>1</sup>

Prasopchai Pasunon<sup>1</sup>

ทินวัฒน์ แซ่เจ็ง<sup>2</sup>, ธนรัตน์ อูรพรชัยรัตน์<sup>2</sup>

TinnawatSae-jeng<sup>2</sup>, Tanarat Urapornchairat<sup>2</sup>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ชั้นปีที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท 2) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถตู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถตู้แบบไม่แน่นอน แล้วแต่สถานการณ์ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการเพื่อเดินทางกลับบ้าน ใช้บริการร่วมกับเพื่อนในคณะ ไม่เคยประสบอุบัติเหตุ หรือ โดนจี้ ปล้น และไม่เคยประสบกับการรถเสียกลางทาง และ 3) ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านผลิตรถยนต์ ราคา การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการที่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

### บทนำ

การขนส่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล หรือเป็นสิ่งจำเป็นแก่การปฏิบัติภารกิจต่างๆ เพราะเกี่ยวข้องกับการขนส่งมาตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายตัวตนเอง สัตว์ หรือสิ่งของต่างๆ ก็ตาม จะต้องอาศัยการขนส่งในการเคลื่อนย้ายทั้งสิ้น (คานาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) ในประเทศที่พัฒนาแล้วประชาชนจะให้ความสำคัญกับระบบการขนส่ง ทั้งการขนส่งทางถนน การขนส่งทางราง และการขนส่งทางน้ำ รวมถึงการขนส่งทางอากาศให้มีการเชื่อมโยงกันเป็นระบบขนส่งรวม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเดินทางและการค้าภายในประเทศให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะเป็นที่ยอมรับกันว่าการขนส่งมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และการพัฒนาประเทศ แต่ยังมีผู้ให้ความสนใจศึกษาและทำวิจัยน้อย เพราะภาครัฐและเอกชนยังไม่เอาใจใส่กับด้านนี้

เท่าที่ควร ตัวอย่างของปัญหาหมกหมวดที่เห็นกันชัดเจน คือ ปัญหาการจราจรติดขัด และปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง เป็นต้น (จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, 2543)

มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายในการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาค จึงขยายเขตการศึกษาไปตั้งวิทยาเขตแห่งใหม่ที่จังหวัดเพชรบุรี ภายใต้ชื่อว่า วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555) เริ่มจัดการเรียนการสอนครั้งแรกในปีการศึกษา 2545 ถึง ปัจจุบันเป็นเวลา 10 ปี มี 3 คณะวิชา ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การขนส่งมวลชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเดินทางมาหาวิทยาลัยของทั้งนักศึกษา และบุคลากร จำนวน 6,051 คน

การใช้บริการรถตู้โดยสาร มีความสำคัญต่อ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการขนส่งมวลชนรูปแบบเดียวที่อำนวยความสะดวกสูงสุด เพราะมีความรวดเร็ว ใช้บริการได้ง่าย และราคาไม่สูง แต่ก็ยังมีปัญหาในการใช้บริการหลายด้าน เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ปัญหาด้านความสะอาดภายใน และภายนอกตัวรถ และปัญหาด้านที่นั่งระหว่างรอรถ สอดคล้องกับงานวิจัยของมัญญ ทองมณี และคณะ (2555)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักศึกษาในการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยผลการวิจัยจะทำให้ผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร ได้ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้ได้มากที่สุด ตลอดจนการแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้รถตู้โดยสารของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

### วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 6,051 คน ([www.management.su.ac.th](http://www.management.su.ac.th), วันที่สืบค้น 20 ธันวาคม 2555)

1.2 กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (ประสพชัย พลสุนนท์, 2554) ที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 376 คนแต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่อาจเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีจำนวน 400 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยต้องการใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารจริง จึงเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ท่ารถโดยสารในเวลาเช้าและเย็นของทุกวันวันละ 20 คน โดยไม่มีการเก็บข้อมูลซ้ำ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวประกอบด้วย เพศ คณะ ระดับชั้นปี สาขาวิชา เกรดเฉลี่ย และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการท่ารถตู้โดยสาร และส่วนที่ 3 เป็นความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการท่ารถตู้โดยสาร

### สำหรับพัฒนาแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษากรอบแนวคิดการวิจัย
2. ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลของนักศึกษาที่ใช้บริการรถตู้โดยสาร โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครอบคลุม และครบถ้วนของเนื้อหาและภาษาที่เลือกใช้
3. นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้น เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาจำนวน 3 ท่าน ในด้านบริหารธุรกิจ เพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.868 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงสูง
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำารโดยสภามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ใช้บริการรถตู้โดยสาร จำนวน 400 ระหว่างวันที่ 10 – 25 พฤศจิกายน 2555

## 3. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารด้วยค่าความถี่และร้อยละ
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารด้วยค่าความถี่และร้อยละ
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

## ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.0) ศึกษาคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 64.5) ชั้นปี 3 (ร้อยละ 47.3) เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 (ร้อยละ 55.8) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 (ร้อยละ 54.0) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่ใช้บริการรถตู้โดยสาร

รายการ		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	หญิง	296	74.0
	ชาย	104	26.0
คณะ	วิทยาการจัดการ	258	64.5

	สัตวศาสตร์และการเกษตร	80	20.0
	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	62	15.5
ชั้นปี	ชั้นปี1	44	11.0
	ชั้นปี2	73	18.3
	ชั้นปี3	189	47.3
	ชั้นปี4	94	23.5
เกรดเฉลี่ย	1.50-2.00	8	2
	2.01-2.50	28	7
	2.51-3.00	233	55.8
	3.01-3.50	134	33.5
	3.51-4.00	7	1.8
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	1,000-5,000	175	43.8
	5,001-10,000	216	54.0
	10,001-15,000	9	2.3

2. พฤติกรรมของนักศึกษาที่ใช้บริการท่ารถตู้มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถตู้ (ร้อยละ 98.0) ใช้บริการท่ารถตู้แบบไม่แน่นอน แล้วแต่สถานการณ์ (ร้อยละ 23.8) ใช้บริการ1ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 24.5) สาเหตุที่เลือกใช้บริการคือ อื่นๆ (ขับรถและไม่วะเต็มแก๊ส) (ร้อยละ 24.0) วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการเพื่อเดินทางกลับบ้าน (ร้อยละ 99.8) ใช้บริการร่วมกับเพื่อนในคณะ (ร้อยละ 80.3) ไม่เคยประสบอุบัติเหตุหรือโดนจี้ปล้น (ร้อยละ 85.0) ไม่เคยประสบกับการรถเสียกลางทาง (ร้อยละ 74.3) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

3. นักศึกษามีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากทุกองค์ประกอบ และความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบเช่นกัน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการที่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสถานที่และเจ้าหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของนักศึกษาที่ใช้บริการรถตู้โดยสาร

รายการ		ความถี่	ร้อยละ
การใช้บริการ	เคย	392	98.0
	ไม่เคย	8	2.0
การเลือกใช้รถตู้	ไม่แน่นอน แล้วแต่สถานการณ์	95	23.8
	หนุ่มา	78	19.5
	จระเข้	77	19.3
	ช้างกฤษบุรี	44	11.0
	หัวม้า	40	10.0



	อื่นๆ	66	16.6
จำนวนเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการ	1 ครั้งต่อเดือน	98	24.5
	2 ครั้งต่อเดือน	86	21.5
	3 ครั้งต่อเดือน	81	20.3
	4 ครั้งต่อเดือน	61	15.3
	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	74	18.5
สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	ความสะดวกสบายในการเดินทาง	206	51.1
	ความถี่ในการออกรถ	107	26.8
	ความสุภาพในการให้บริการ	106	26.6
	อื่นๆ	224	56.1
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	กลับบ้าน	399	99.8
	ไปเรียน	92	23.0
	ไปท่องเที่ยวพักผ่อน	17	4.3
	ไปซื้อ/ขาย/รับ/ส่งของ	16	4.0
ใช้บริการร่วมกับใคร	เพื่อนในคณะ	321	80.3
	เพื่อนร่วมห้อง	99	24.8
	คนเดียว	26	6.5
	รุ่นพี่รุ่นน้อง	12	3.0
	เพื่อนต่างคณะ	2	0.5
เคยประสบอุบัติเหตุ หรือ โดนจี้ ปล้น	ไม่เคย	340	85.0
	เคย 1 ครั้ง	59	14.8
	เคย 2 ครั้ง	1	0.3
เคยประสบกับการรถเสียกลางทาง	ไม่เคย	297	74.3
	เคย 1 ครั้ง	102	25.6
	มากกว่า 3 ครั้ง	1	0.3

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี ทำให้ทราบว่าท่ารถต่างๆควรพัฒนาการให้บริการในด้านของความรวดเร็ว เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการส่วนมาก คือ ไม่แวะเติมแก๊ส ทำให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วในการเดินทางให้ถึงจุดหมาย และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการรถตู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน ยกเว้น ด้านสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. ในการทำวิจัยครั้งถัดไป ควรที่จะได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี รวมถึงกลุ่มผู้โดยสารกลุ่มอื่นๆ เช่น ตำรวจ ทหาร อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เพื่อที่ได้นำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ

2. น่าจะได้มีการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการด้วย

### เอกสารอ้างอิง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล . (2550) . การจัดการขนส่ง . กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.

จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา . (2543). หลักการขนส่ง . กรุงเทพมหานคร . สถาบันพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ประสพชัย พสุนนท์ . (2555). การวิจัยการตลาด . กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด

มัญญ ทองมณี และคณะ (2555) . พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อнуสาวรีย์ชัยสมรภูมิ . (ออนไลน์) . แหล่งที่มา : [http://www.smsmba.ru.ac.th/index\\_files/AEC/Group3.pdf](http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/AEC/Group3.pdf). วันที่สืบค้น 4 กันยายน 2555.

มหาวิทยาลัยศิลปากร . (2555) . ประวัติ . (ออนไลน์) . แหล่งที่มา : <http://www.pitc.su.ac.th/>. วันที่สืบค้น 4 กันยายน 2555.

แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงานวิชาการ

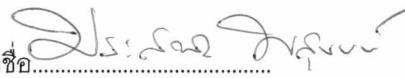
บทความทางวิชาการ  ตำรา  หนังสือ  งานวิจัย  ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

เรื่อง พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในการใช้บริการรถตู้โดยสาร. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ “ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น” ครั้งที่ 6 เนื่องในโครงการ “ราชภัฏเชียงใหม่เทิดไท้ 84 พรรษา มหาราชัน”. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 14 - 16 กุมภาพันธ์ 2556 5 หน้า.

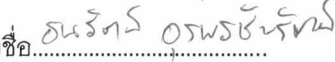
ผู้ร่วมงาน จำนวน 3 คน แต่ละคนมีส่วนร่วมดังนี้

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ประสพชัย พสุนนท์	80 % วางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย
2. ธนรัตน์ อรุณทรัพย์รัตน์	10 % ร่วมวางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย
3. ทินวัฒน์ แซ่เจ็ง	10 % ร่วมวางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย

หมายเหตุ

ลงชื่อ..... 

(.....ประสพชัย พสุนนท์.....)

ลงชื่อ..... 

(.....ธนรัตน์ อรุณทรัพย์รัตน์.....)

ลงชื่อ..... 

(.....ทินวัฒน์ แซ่เจ็ง.....)