

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะ และศึกษาปัญหาการใช้รถบริการสาธารณะ ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มประชากรศึกษา 250 ราย เป็นชายและหญิงในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี รองลงมาคือกลุ่มประชากรที่มีอายุระหว่าง 20 ปีและต่ำกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี/หรือกำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี/ หรือกำลังศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ด้านอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาเจ้าของกิจการ/ประกอบอาชีพอิสระ ด้านพาหนะที่เป็นเจ้าของพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนบุคคล และด้านประเภทที่พักอาศัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบ้านเป็นของตนเอง รองลงมาคือ หอพัก

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปสำหรับการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผลจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา เคยใช้รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง รองลงมาคือ รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก และรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมย์ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางเป็นประจำ รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนตัว โดยเลือกใช้บริการรถสาธารณะเพราะว่ายานพาหนะที่ใช้เสียหรือไม่ว่าง และต้องการความสะดวกในการเดินทาง โดยมีความถี่ในการใช้บริการสาธารณะคือ ไม่นั่นนอนแล้วแต่ความจำเป็น รองลงมาคือ มีความถี่ในการใช้บริการสาธารณะมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในประเภทรถบริการสาธารณะทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะคือ ความสะดวกในการเรียกใช้บริการ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่ถูกที่สุด โดยการตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกใช้บริการสาธารณะที่มีให้บริการทั้งหมด ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสารรถบริการสาธารณะต่อครั้งอยู่ระหว่าง 10 – 300 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้จ่าย 30 บาทต่อครั้ง โดยทั่วไปในการเดินทางโดยใช้บริการรถสาธารณะใช้บริการทีละ 1 คน รองลงมาคือ เดินทางร่วมกับเพื่อนหรือญาติครั้งละ 2 – 3 คน และในสถานะที่น้ำมันแพง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจสำหรับการหันมาใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยจำแนกตามประเภทของรถบริการสาธารณะ

ประเภทรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง

ผลจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง เพราะสามารถพบเห็นได้ง่าย โดยเลือกใช้บริการตามความสะดวกในการเดินทาง มีวิธีในการเลือกใช้คือ คันแรกที่มาถึง และมีความคาดหวังในเรื่องการไปถึงจุดหมายได้รวดเร็วทันเวลา

ประเภทรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก

ผลจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก เพราะใช้เวลาในการเดินทางรวดเร็ว โดยเลือกใช้บริการเมื่อต้องการความรวดเร็วในการเดินทาง มีวิธีในการเลือกใช้บริการคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง และมีความคาดหวังในเรื่องการไปถึงจุดหมายได้รวดเร็วทันเวลา

ประเภทรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์

ผลจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์เพราะราคาที่แน่นอนและชัดเจน โดยเลือกใช้บริการตามความสะดวกในการเดินทาง มีวิธีในการเลือกใช้บริการคือ รถเมล์มีเส้นทางเดินรถผ่านไปยังเส้นทางที่ต้องการไป และมีความคาดหวังในเรื่องความปลอดภัยกว่ารถประเภทอื่น

ประเภทรถสามล้อถีบ

ผลจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการรถสามล้อถีบเพราะสงสารคนถีบสามล้อ โดยเลือกใช้บริการเมื่อต้องการไปยังสถานที่ที่ไม่ไกลมากนัก มีวิธีในการเลือกใช้บริการคือ การเป็นคนเดิม รู้จัก เป็นเจ้าประจำ และมีความคาดหวังในเรื่องคนขับขีเป็นคนดี
ชื่อสัตย์

ประเภทรถแท็กซี่

ผลจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการรถแท็กซี่เพราะต้องการเดินทางไปหรือกลับยังสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ หรือสนามบิน โดยเลือกใช้บริการเมื่อต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง มีวิธีในการเลือกใช้บริการคือ การคิดราคาตามระยะทาง หรือมิเตอร์ และมีความคาดหวังในเรื่องการไปถึงจุดหมายได้รวดเร็วทันเวลา

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และรายได้

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า ความนิยมใช้บริการสาธารณะ สำหรับเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่นิยมใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ สำหรับเพศชายส่วนมากเลือกใช้ในกรณียานพาหนะที่ใช้เสีย/ไม่ว่าง และเพศหญิงส่วนมากเลือกใช้เพราะต้องการประหยัดน้ำมัน ความถี่ที่ใช้บริการรถสาธารณะ สำหรับเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ไม่แน่นอนในการใช้บริการรถสาธารณะแล้วแต่ความจำเป็น สำหรับเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้ความสะดวกในการเรียกใช้บริการเป็นเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ ผู้ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะทั้งเพศชายและเพศหญิง คือ ตัวเอง สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง เพศชายมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้งอยู่ระหว่าง 21-50 บาท และเพศหญิงมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้งคือ 20 บาทและต่ำกว่า สำหรับจำนวนผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถสาธารณะต่อครั้ง เพศชายและเพศหญิงนิยมเดินทางคนเดียว สำหรับแนวโน้มในการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือไม่ในสภาวะน้ำมันแพงนั้น เพศชายและเพศหญิงยังไม่แน่ใจในการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น ในสภาวะน้ำมันแพง

ตารางที่ 64 ตารางสรุปแสดงพฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะที่พบโดยส่วนใหญ่ หรือมากที่สุด เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง

พฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ประเภทรถบริการสาธารณะที่ใช้บ่อยที่สุด (6 เดือนที่ผ่านมา)	รถสี่ล้อแดง	รถสี่ล้อแดง
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	ต้องการประหยัดน้ำมัน	ต้องการประหยัดน้ำมัน
ความถี่ที่ใช้บริการรถสาธารณะ	ไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็น	ไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็น
เกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	ความสะดวกในการเรียกใช้บริการ	ความสะดวกในการเรียกใช้บริการ
ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	ตัวเอง	ตัวเอง
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง	21 - 50 บาท	20 บาท และต่ำกว่า
จำนวนผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถสาธารณะต่อครั้ง	คนเดียว	คนเดียว
แนวโน้มการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือไม่ในสถานะน้ำมันแพง	ยังไม่แน่ใจ	ยังไม่แน่ใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ พบว่า ความนิยมใช้บริการสาธารณะ สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท นิยมใช้รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง

ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทและรายได้ระหว่าง 5,001 -10,000 บาท มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะคือ การประหยัดน้ำมัน และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะคือ ยานพาหนะที่ใช้เสียหรือไม่ว่าง สำหรับผู้ที่มีรายทุกระดับมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็น

สำหรับเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ ผู้ที่มีรายได้ทุกระดับเลือกความสะดวกในการเรียกใช้บริการ เป็นเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ สำหรับผู้ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ ผู้ที่มีรายได้ทุกระดับตัดสินใจด้วยตัวเองในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ

สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทส่วนมากมีค่าใช้จ่าย 20 บาทและต่ำกว่า ผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทและผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 21-50 บาท สำหรับจำนวนผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถสาธารณะต่อครั้ง ผู้ที่มีรายได้ทุกระดับส่วนใหญ่เลือกใช้บริการคนเดียว

สำหรับแนวโน้มในการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือไม่ในสภาวะน้ำมันแพงนั้น ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ยังไม่แน่ใจว่าจะหันมาใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีแนวโน้มว่าจะหันมาใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นแน่นอน

ตารางที่ 65 ตารางสรุปแสดงพฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ เปรียบเทียบระหว่างแต่ละช่วงของรายได้

พฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ	รายได้		
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	มากกว่า 10,001 บาท
ประเภทบริการสาธารณะที่ใช้บ่อยที่สุด (6 เดือนที่ผ่านมา)	รถสี่ล้อแดง	รถสี่ล้อแดง	รถสี่ล้อแดง
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	ต้องการประหยัดน้ำมัน	ต้องการประหยัดน้ำมัน	ยานพาหนะที่ใช้เสียหรือไม่ว่าง
ความถี่ที่ใช้บริการรถสาธารณะ	ไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็น	ไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็น	ไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็น
เกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	สะดวกในการเรียกใช้บริการ	สะดวกในการเรียกใช้บริการ	สะดวกในการเรียกใช้บริการ
ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	ตัวเอง	ตัวเอง	ตัวเอง
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง	20 บาทและต่ำกว่า	21-50 บาท	21-50 บาท
จำนวนผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถสาธารณะต่อครั้ง	คนเดียว	คนเดียว	คนเดียว
แนวโน้มการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือไม่ในสภาวะน้ำมันแพง	ยังไม่แน่ใจ	ยังไม่แน่ใจ	ใช้น้ำมัน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้พบจากผู้ให้บริการรถบริการสาธารณะ โดยแบ่งแยกตามประเภทของรถบริการสาธารณะ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ใช้พบจากผู้ให้บริการรถบริการสาธารณะ โดยแบ่งแยกตามประเภทของรถบริการสาธารณะ

ผลจากการศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้พบจากผู้ให้บริการรถบริการสาธารณะ พบว่า สำหรับรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง ส่วนใหญ่พบปัญหาหลักในเรื่อง การขับรวดวนหาลูกค้า ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง ซึ่งเป็นปัญหาในส่วนของกระบวนการจัดการระบบ และปัญหา รองลงมาคือ การขับขี้นวดเสียว อันตราย (ปัญหาในส่วนของโครงสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) และปัญหาราคาแพงกว่าที่คิดไว้ ขูดรีดราคา (ปัญหาในด้านราคา) ตามลำดับ

สำหรับรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมย์ ส่วนใหญ่พบปัญหาหลักในเรื่อง เวลามากกว่าจะมา 1 คัน ซึ่งเป็นปัญหาในส่วนของกระบวนการจัดการระบบ รองลงมาคือ เส้นทางเดินรถน่าจะมีหลากหลายมากกว่านี้ (ปัญหาในส่วนของผลิตภัณฑ์) และปัญหาการไม่ทราบว่ารถเมย์เดินทางผ่านที่ไหนบ้าง (ปัญหาในส่วนของส่งเสริมการตลาด) ตามลำดับ

สำหรับรถแท็กซี่ ส่วนใหญ่พบปัญหาหลักในเรื่อง จำนวนให้บริการน้อย การหาจุดขึ้นยาก ไม่สามารถหาได้ทั่วไป ซึ่งเป็นปัญหาในส่วนของช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ โกงมิเตอร์ ไม่ซื่อสัตย์ (ปัญหาในส่วนของบุคคลหรือพนักงาน) และต้องรอคิวนานในบางช่วงเวลาทำให้เสียเวลา (ปัญหาในส่วนของกระบวนการ) ตามลำดับ

สำหรับรถสามล้อถีบ ส่วนใหญ่พบปัญหาหลักในเรื่อง จำนวนรถสามล้อถีบให้บริการน้อย มีเฉพาะที่ ซึ่งเป็นปัญหาในส่วนของช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ การแต่งกายของผู้ขับขี้นวดไม่เรียบร้อย และสภาพรถเก่าเห็นแล้วไม่อยากจะขึ้น (ปัญหาในส่วนของโครงสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) ตามลำดับ

สำหรับรถสามล้อเครื่อง ส่วนใหญ่พบปัญหาหลักในเรื่อง การขับขี้นวดเสียว อันตราย ซึ่งเป็นปัญหาในส่วนของโครงสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ การขูดรีดราคาคิดค่าโดยสารแพง (ปัญหาในส่วนของราคา) และคนขับขี้นวดจาไม่สุภาพ (ปัญหาในส่วนของบุคคลหรือพนักงาน) ตามลำดับ

ตารางที่ 66 ตารางสรุปแสดงปัญหาของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ เปรียบเทียบตามประเภทรถโดยสารสาธารณะ เรียงตามผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อย

อันดับ	รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	รถแท็กซี่	รถสามล้อถีบ	รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก
1	ชอบขับรูดวนหาลูกค้า ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง	เวลานานมาก กว่าจะมา 1 คัน	จำนวนให้บริการน้อย หากจุดขึ้นยาก ไม่สามารถหาได้ทั่วไป	จำนวนให้บริการน้อย มีเฉพาะที่	ขับรูดวนเสียว อันตราย
2	การขับขีหวาดเสียว อันตราย	เส้นทางเดินรถน่าจะมีควมหลากหลายกว่านี้	โกงมิเตอร์ ไม่ซื้อสตั๊ย	การแต่งกายของคนขับขีไม่เรียบร้อย	คิดค่าโดยสารแพง (ขูครัดราคา)
3	ราคาแพงกว่าที่คิดไว้ ขูครัดราคา	ไม่ทราบว่ามีที่ไหนบ้าง อาจจะให้ระบุชัดเจนกว่านี้	ต้องรอคิวนานในบางช่วงเวลา เสียเวลาในการเดินทาง	สภาพรถเก่า เห็นแล้วไม่ยากขึ้น	คนขับรูดพุดจาไม่สุภาพ
4	ไปส่งไม่ถึงจุดหมายปล่อยลงกลางทางให้ไปต่อรถเอง	ป้ายรอรถเมล์ไม่ชัดเจน	เลือกรับเฉพาะชาวต่างชาติ	เสียเวลาในการเดินทาง ไม่รู้จักเส้นทาง หลงวนไปวนมา	เลือกรับเฉพาะชาวต่างชาติ
5	ผู้ขับขีพุดจาไม่สุภาพ	บริเวณรอบนอก(เมือง) ไม่มีจุดรอรถเมล์	การไม่รู้จักเส้นทาง ไม่มีความแม่นยำในเส้นทาง	คนขับรูดพุดจาไม่สุภาพ	จำนวนให้บริการน้อย มีเฉพาะที่
6	สภาพรถดูแล้วไม่ปลอดภัย	พนักงานพุดจาไม่สุภาพ	เลือกรับเฉพาะชาวต่างชาติ		คนขับรูดมาแล้วขับรูด
7	ขับขีไม่ถูกกฎจราจร ขาดวินัย		เรียกร้องค่าทิป		ไม่รู้จักเส้นทาง ทำให้หลง

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้เสนอแนะกับผู้ให้บริการรถบริการสาธารณะ โดยแบ่งแยกตามประเภทของรถบริการสาธารณะ

ผลจากการศึกษาจากผู้ให้บริการสาธารณะ พบว่า

สำหรับรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง มีข้อเสนอแนะหลักในส่วนของการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ นั่นคือ การขับรถไม่มีมารยาท ไม่มีวินัยจราจร และจอดคร่อมไม่เป็นระเบียบ รองลงมาคือ การอยากให้มีความมาตรฐานด้านราคา เพราะราคาแพง (ข้อเสนอแนะในด้านราคา) และการปรับปรุงสภาพรถและการบริการ (ข้อเสนอแนะในด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ) ตามลำดับ

สำหรับรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ มีข้อเสนอแนะหลักในส่วนของการจัดจำหน่าย คือ ควรมีปริมาณรถให้บริการมากกว่านี้ รองลงมาคือ ควรระบุเส้นทางผ่านของรถเมล์ให้ชัดเจน และควรมีการประชาสัมพันธ์รวมถึงการทำป้ายจอดรถให้ชัดเจน (ข้อเสนอแนะในด้านการส่งเสริมการตลาด) ตามลำดับ

สำหรับรถแท็กซี่ มีข้อเสนอแนะหลักในส่วนของการราคา นั่นคือ อยากให้มีความมาตรฐานด้านราคามากกว่านี้ เพราะราคาแพง รองลงมาคือ ไม่กมมิเตอร์รวมถึงการโกงมิเตอร์ (ข้อเสนอแนะในด้านบุคคลหรือพนักงาน) และควรเพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น (ข้อเสนอแนะในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย) ตามลำดับ

สำหรับรถสามล้อถีบ มีข้อเสนอแนะหลักในส่วนของการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ คือ ควรแต่งกายให้เรียบร้อย รองลงมาคือ ลดภาวะโลกร้อนและประหยัดน้ำมัน (ข้อเสนอแนะในส่วนของคุณภาพ) และอยากให้อนุรักษ์ไว้ เป็นเอกลักษณ์ของเชียงใหม่ (ข้อเสนอแนะในส่วนของการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ) ตามลำดับ

สำหรับรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก มีข้อเสนอแนะหลักในส่วนของการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ คือ การขับจี้หวาดเสียว ไม่มีมารยาท ไม่มีวินัยจราจร รองลงมาคือ อยากให้มีความมาตรฐานด้านราคา เพราะราคาแพง (ข้อเสนอแนะในด้านราคา) และควรปรับปรุงสภาพรถ(ควันดำ เสียงดัง) รวมถึงการให้บริการลูกค้า (ข้อเสนอแนะในด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ) ตามลำดับ

ตารางที่ 67 ตารางสรุปแสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ เปรียบเทียบตามประเภทบริการสาธารณะเรียงตามผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อย

อันดับ	รถสองแถวหรือรถสี่ล้อแดง	รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	รถแท็กซี่	รถสามล้อถีบ	รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก
1	ขับรถไม่มีมารยาท ไม่มีวินัยจราจร จอดรถไม่เป็นระเบียบ	ควรมีปริมาณรถให้บริการมากกว่านี้	แพง อยากให้มีมาตรฐานด้านราคามากกว่านี้	แต่งกายให้เรียบร้อย	ขับรถหวาดเสียว ไม่มีมารยาทและไม่มีวินัยจราจร
2	คิดค่าโดยสารแพง อยากให้มีมาตรฐานด้านราคา	ควรระบุเส้นทางผ่านของรถเมล์ให้ชัดเจน	ไม่กมิตอร์	ลดภาวะโลกร้อน ประหยัดน้ำมัน	ราคาแพง อยากให้มีมาตรฐานด้านราคา
3	ปรับปรุงสภาพรถและการบริการ	ควรมีการประชาสัมพันธ์และทำป้ายจอดรถให้ชัดเจน	โกงมิตอร์	อยากให้อนุรักษ์ไว้ เป็นเอกลักษณ์เมืองเชียงใหม่	ปรับปรุงสภาพรถ (ควัน, เสียงดัง) และการให้บริการลูกค้า
4	ช่วงเย็นคนขับจะดื่มสุรา	ควรเพิ่มเส้นทางบริการให้มากขึ้น และลดระยะทางให้สั้นลง	เพิ่มจุดจอดรถให้บริการมากขึ้น	ส่งสารคนขับ	อยากให้มีการจำกัดความเร็วและเส้นทาง
5	มักวนหาลูกค้า ทำให้เสียเวลา	ความถี่น่าจะมากกว่านี้ ประมาณ 15 นาที/คัน	จำนวนให้บริการน้อย	ปรับปรุงเรื่องการดื่มสุรา	
6				ไม่นิยมในปัจจุบัน	

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้รถบริการสาธารณะส่วนมากอายุตั้งแต่ 21 – 30 ปี เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ลักษณะทางภูมิศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการรถสาธารณะอาศัยอยู่ในเมืองเชียงใหม่ โดยส่วนใหญ่มีบ้านเป็นของตนเอง

ผู้บริโภคซื้ออะไร สามารถจำแนกออกตามเพศและรายได้ ดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามเพศ

เพศชาย นิยมใช้รถบริการสาธารณะอันดับแรกคือ รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง รองลงมาคือ รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก และรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ตามลำดับ

เพศหญิง นิยมใช้รถบริการสาธารณะอันดับแรกคือ รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง รองลงมาคือ รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ และรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก ตามลำดับ

ส่วนรถแท็กซี่ เพศชายนิยมใช้บริการมากกว่าเพศหญิง และรถสามล้อถีบ เพศหญิงนิยมใช้บริการมากกว่าเพศชาย

2. จำแนกตามรายได้

รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท นิยมใช้รถบริการสาธารณะอันดับแรกคือ รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง รองลงมาคือ รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ และรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊กตามลำดับ

รายได้มากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป นิยมใช้รถบริการสาธารณะอันดับแรกคือ รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง รองลงมาคือ รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก และรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์

ตามลำดับ

ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ สามารถแบ่งออกเป็นประเภทของรถบริการสาธารณะได้ดังต่อไปนี้

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการเพราะสามารถพบเห็นได้ง่าย
2. รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้เพราะราคาที่แน่นอนและชัดเจน

3. รถแท็กซี่ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้เพราะต้องการไปหรือกลับยังสถานี่ขนส่ง สถานีรถไฟ และสนามบิน
4. รถสามล้อถีบ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้เพราะสงสารคนถีบสามล้อ
5. รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้เพราะใช้เวลาในการเดินทางรวดเร็ว

ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้ใช้รถบริการสาธารณะทั้ง 5 ประเภทคือ รถสองแถว หรือสี่ล้อแดง รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ รถแท็กซี่ รถสามล้อถีบ และรถสามล้อเครื่อง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งบุคคลในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นครั้งคราวเท่านั้น

ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์เมื่อใด สามารถแบ่งออกเป็นประเภทของรถบริการสาธารณะได้ดังต่อไปนี้

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง เลือกใช้ตามความสะดวกในการเดินทาง
2. รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ ไม่มีความแน่นอนในการเลือกใช้ แล้วแต่ความจำเป็น
3. รถแท็กซี่ ไม่มีความแน่นอนในการเลือกใช้ แล้วแต่ความจำเป็น
4. รถสามล้อถีบ ใช้เมื่อต้องการไปยังสถานที่ที่ไม่ไกลมากนัก
5. รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก ไม่มีความแน่นอนในการเลือกใช้ แล้วแต่ความจำเป็น

ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ของเราที่ไหน ผู้ใช้รถบริการสาธารณะทั้ง 5 ประเภทคือ รถสองแถว หรือสี่ล้อแดง รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ รถแท็กซี่ รถสามล้อถีบ และรถสามล้อเครื่อง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ส่วนใหญ่จะซื้อตามความสะดวกในการเรียกใช้บริการในทุกๆ ที่ที่สามารถพบเห็นรถบริการสาธารณะ รวมถึงการมีจำนวนรถให้บริการเพียงพอในขณะนั้น

ผู้บริโภคซื้ออย่างไร สามารถแบ่งออกเป็นประเภทของรถบริการสาธารณะได้ดังต่อไปนี้

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง ความถี่ของผู้ใช้บริการไม่แน่นอน เลือกตามความสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ ช่วงเวลา 07.00 – 09.00 น. และช่วงเวลา 11.00 – 13.00 น. ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 21 – 30 บาทต่อครั้ง
2. รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ ความถี่ของผู้ใช้บริการไม่แน่นอน เลือกตามความสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ ช่วงเวลา 17.00 – 19.00 น. และช่วงเวลา 11.00 – 13.00 น. ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 21 – 30 บาทต่อครั้ง

3. รถแท็กซี่ ความถี่ของผู้ใช้บริการไม่แน่นอน เลือกเมื่อต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง รองลงมาคือ ต้องการไปหรือกลับจากสนามบิน และแล้วแต่สถานการณ์ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 50 – 150 บาทต่อครั้ง
4. รถสามล้อถีบ ความถี่ของผู้ใช้บริการไม่แน่นอน เลือกเมื่อต้องการไปยังสถานที่ที่ไม่ไกลมากนัก รองลงมาคือ ตามความสะดวกในการเดินทาง และเรียกหารถบริการสาธารณะประเภทอื่นไม่ได้ โดยมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 20 – 30 บาทต่อครั้ง
5. รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก ความถี่ของผู้ใช้บริการไม่แน่นอน เลือกเมื่อต้องการความรวดเร็วในการเดินทาง รองลงมาคือ รถสามล้อเครื่องมาถึงก่อนรถบริการสาธารณะประเภทอื่น และช่วงเวลา 17.00 – 19.00 น.ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 30 – 70 บาทต่อครั้ง

เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการ

จากการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า เส้นทางเดินรถไม่มีความหลากหลาย หรือมีให้เลือกน้อยเกินไปในส่วนของรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ เนื่องจากเทศบาลนครเชียงใหม่มีจำนวนรถให้บริการเพียง 25 คัน และ 2 เส้นทางเดินรถเท่านั้น

ด้านราคา

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก และรถแท็กซี่ พบว่า การคิดราคาแพง ขูดรีดราคา เนื่องจากมีรูปแบบอิสระไม่ประจำทาง ดังนั้นการคิดราคาจึงไม่สามารถกำหนดได้แน่ชัด เป็นเพียงการเจรจาต่อรองกันระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับรถ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ การร่วมมือกันระหว่างขนส่งจังหวัดเชียงใหม่และสหกรณ์รถลานนาเดินรถ จำกัด และกลุ่มผู้ให้บริการรถสามล้อเครื่องจัดระบบมาตรฐานในด้านราคาให้ชัดเจน ตามระยะทาง โดยติดประกาศัมพันธ์ภายในตัวรถ หรือจุดที่ให้บริการ

2. รถสามล้อถีบ พบว่า การคิดราคาไม่แพงจนเกินไป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าประจำ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดงและรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า มีจำนวนให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในสถานที่ที่ให้บริการ เช่น หน้าห้างสรรพสินค้า เป็นต้น จะมีความแออัดคับคั่งของรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง ทำให้การจราจรไม่สะดวก

2. รถแท็กซี่และรถสามล้อถีบ พบว่า จำนวนให้บริการน้อย หากดูรับบริการยาก ไม่สามารถหาได้ทั่วไป เนื่องจากจำนวนรถให้บริการมีน้อย จึงจำเป็นต้องบริการเฉพาะจุดที่คาดว่าจะมีผู้รับบริการมาก เช่น ตลาดวโรรส ตลาดต้นลำไย ตลาดไนท์บาร์ซาร์ แนวทางการแก้ไข คือ การมีจุดบริการเรียกรถแท็กซี่และรถสามล้อถีบ หรือสายด่วนเรียกรถแท็กซี่และรถสามล้อถีบ หากต้องการใช้งาน

3. รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ พบว่า จำนวนให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หากดูบริการหรือป้ายจอดรถยาก แนวทางการแก้ไขคือ ประชาสัมพันธ์เส้นทางการเดินรถ และจุดให้บริการเพิ่มมากขึ้น หรือสายด่วนสอบถามเส้นทางการเดินรถของรถเมล์

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า รถเมล์เดินทางผ่านที่ไหนบ้าง ในส่วนของรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลนครเชียงใหม่ และหมู่บ้านขวัญเวียงควมจะมีการประชาสัมพันธ์และติดป้ายบอกการเดินทางของรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ ทั้งในส่วนของตัวรถเมล์เองและป้ายจอดรถทุกแห่ง ส่วนรถบริการสาธารณะประเภทอื่นนั้นเป็นรูปแบบอิสระไม่ประจำทาง และเป็นที่ทราบกันทั่วไปของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ด้านบุคคลหรือพนักงาน

1. รถแท็กซี่ พบว่า ส่วนใหญ่คือ การโกงมิเตอร์ ไม่ซื่อสัตย์ แนวทางการแก้ไขคือ ให้ทางสหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด ออกกฎระเบียบเคร่งครัดเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าแท็กซี่ หากฝ่าฝืนต้องมีโทษที่แน่ชัด

2. รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊กและรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง พบว่า คนขับขีพุดจาไม่สุภาพ แนวทางการแก้ไขคือ ให้ทางผู้สันป่าข่อยและสหกรณ์นครลานนาเดินรถ (ในส่วนของรถสองแถว) ช่วยควบคุมดูแลเพิ่มขึ้น หากมีการร้องเรียนจากประชาชนก็ให้ดำเนินการกับผู้ขับขีรถเป็นรายบุคคลไป

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดงและรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก พบว่า การขับขีหวาดเสียวอันตราย สภาพรถดูแล้วอันตรายไม่ปลอดภัย แนวทางแก้ไขปัญหสำหรับรถสี่ล้อแดงและ

รถสามล้อเครื่องคือ สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด ออกกฎระเบียบเกี่ยวกับการขับขี่ของพนักงานมากขึ้น มีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด หากมีการร้องเรียนให้ดำเนินการกับผู้ทำผิดกฎอย่างเคร่งครัด ไม่มีข้อยกเว้น

2. รถสามล้อถีบ พบว่า การแต่งกายของผู้ขับขี่ไม่เรียบร้อย และสภาพรถเก่าเห็นแล้วไม่อยากจะขึ้น แนวทางการแก้ไขคือ ให้ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เป็นผู้ควบคุม และสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับผู้ให้บริการ ให้ผู้ขับขี่สำนึกเสมอว่าเราเป็นเอกลักษณ์ของเมืองเชียงใหม่

ด้านกระบวนการ

1. รถสองแถวหรือสี่ล้อแดง พบว่า การจับรถวนหาลูกค้า ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง แนวทางแก้ไขคือ สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด ควรกำหนดเส้นทางการเดินรถขึ้น หรือมีบริการสายด่วนแจ้งหรือร้องเรียนและให้บริการกับเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์นครลานนาเดินรถโดยตรง

2. รถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ พบว่า เวลานานมากกว่าจะมา 1 คัน แนวทางการแก้ไขคือ เทศบาลนครเชียงใหม่ควรเพิ่มจำนวนรถให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม และจัดระบบการเดินรถเมล์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. รถแท็กซี่ พบว่า ต้องรอคิวนานบางช่วงเวลา แนวทางการแก้ไขคือ เนื่องจากจำนวนรถให้บริการน้อยเพียง 60 คัน ดังนั้นในบางช่วงเวลาอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการ สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด ควรจะเพิ่มจำนวนรถแท็กซี่ให้บริการมากขึ้น และอาจเพิ่มจุดให้บริการมากขึ้นด้วย เพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ข้อค้นพบ

1. ในภาวณ้ำมันแพง และมีแนวโน้มแพงขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจในการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น เพราะรอคู่สถานการณการเมืองไปก่อน
2. ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีแนวโน้มว่าจะหันมาใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น แต่ผู้ที่มีรายได้ 5,000 บาทและต่ำกว่า และผู้ที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท กลับยังไม่แน่ใจว่าจะหันมาใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น
3. ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 20-30 บาท
4. ส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมในการใช้รถบริการสาธารณะใกล้เคียงกัน แต่จะมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่แตกต่างกัน คือ เพศหญิง ใช้จ่ายต่อครั้งน้อยกว่า 20 บาท และเพศชาย ใช้จ่ายต่อครั้งอยู่ระหว่าง 21-30 บาท

5. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เลือกใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดงเป็นอันดับแรก
6. ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการรถสาธารณะเพราะต้องการประหยัดน้ำมัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 10,000 บาท ใช้บริการรถสาธารณะเมื่อรถที่ใช้ประจำเสียหรือไม่ว่าง
7. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะที่เป็นส่วนน้อย คือ ต้องการกระจายรายได้ บ้านเรือนอยู่ไกลเดินทางไม่สะดวก การโดยสารมากกว่า 1 คน ไม่กล้าขึ้นรถเข้าในเมือง ต้องการเดินทางระยะทางไกล และเหตุจำเป็นเลี่ยงไม่ได้ เช่น ฝนตก เป็นต้น
8. ความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะนั้น ไม่แน่นอนแล้วแต่ความจำเป็นของผู้ใช้ ซึ่งส่วนน้อยใช้เมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น เช่น เมื่อไม่มีรถ และเมื่อกรณีฝนตกหนัก เป็นต้น
9. เกณฑ์ในการเลือกใช้บริการสาธารณะอื่น ๆ ได้แก่ เส้นทางที่จะเดินทางไป มารยาทของคนขับรถ ความง่ายต่อการเดินทาง การพบเจอคันแรกที่มาถึง และไม่มีเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการ
10. ผู้มีอิทธิพลอื่น ๆ ได้แก่ การตัดสินใจด้วยตนเองเป็นครั้งคราว แล้วแต่กรณีไป
11. ด้านจำนวนรถที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่แล้ว
12. ป้ายจอดรถสำหรับรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ไม่ชัดเจน รวมถึงป้ายจอดรถที่อยู่นอกเมืองอีกด้วย
13. จำนวนรถให้บริการสำหรับรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน
14. เพศหญิงใช้บริการรถสามล้อถีบมากกว่าเพศชาย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจ ในการหันมาใช้รถบริการสาธารณะ อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ในการใช้รถบริการสาธารณะที่ผ่านมา ยังมีปัญหาอยู่หลายคน ดังนั้นหากสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา ส่วนประสมทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจเป็นการจูงใจให้คนเชียงใหม่ หันมาใช้รถบริการสาธารณะมากขึ้นได้ ซึ่งจะช่วยลดปัญหามลพิษและการสิ้นเปลืองพลังงานของชาติได้ ดังนี้

ประเภทรถสองแถวหรือรถสี่ล้อแดง

สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด(สี่ล้อแดง) ใช้ตราสัญลักษณ์รูป 4 มือ ประสานกันต่อมา เมื่อปี พ.ศ. 2542 ที่ประชุมได้มีมติให้สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด เปลี่ยนตราสัญลักษณ์เป็นรูป เกลิยวเชือก ให้บริการหลักคือ บริการรถบริการสาธารณะสี่ล้อแดง เพื่อการให้บริการสี่ล้อแดงมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นควรมีการปรับปรุงเรื่องคุณภาพของการให้บริการ เช่น พนักงานขับรถพูดจาไม่ไพเราะกับลูกค้า เป็นต้น รวมถึงการขับขีรถที่หวาดเสียว ไม่มีระเบียบวินัย ไม่ถูกกฎจราจร ควรมีการปลูกฝังให้พนักงานขับรถมีจิตสำนึกที่ดีและรักในสวัสดิภาพของลูกค้า หรือมีการจัดระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถว่าหากคนใดได้รับความพึงพอใจจากลูกค้ามากที่สุดก็จะได้รับรางวัลเป็นการตอบแทน เพื่อเป็นการชักจูงให้พนักงานขับรถหันมาประพฤติปฏิบัติตามดังกล่าวข้างต้น ในเรื่องของจำนวนรถให้บริการ บางจุดให้บริการมีจำนวนรถให้บริการมากเกินไป ควรมีการจัดระบบการจัดการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและไม่ก่อให้เกิดปัญหาจราจร

ประเภทรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก

รถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊กในเชียงใหม่มีรูปแบบอิสระและรูปแบบการให้เช่ารถ จำนวนรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊กมีประมาณ 500-600 คัน ให้บริการตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้มากขึ้น มีข้อเสนอแนะคือ การแต่งกายควรแต่งกายให้เรียบร้อย ไม่ควรดื่มสุรามาปฏิบัติหน้าที่หรือในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ควรเลือกรับเฉพาะชาวต่างชาติ ควรปลูกฝังให้พนักงานขับขีมีจิตใจที่รักในการให้บริการ ควรจัดประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมากขึ้น และเพิ่มจุดให้บริการมากขึ้นแต่ให้สอดคล้องกับจำนวนรถให้บริการด้วย หากจำนวนรถให้บริการมีน้อยเกินไป ควรจะทำการเพิ่มจำนวนรถให้บริการมากขึ้น ในด้านการคิดค่าโดยสาร ให้ทางเทศบาลนครเชียงใหม่เข้ามาควบคุมและกำหนดมาตรฐานด้านราคาที่เหมาะสมและชัดเจนกว่านี้ทั้งในช่วงกลางวันและกลางคืน เช่น ราคา 50 บาท จากตลาดไนท์บาร์ชา ถึงสถานีขนส่ง เป็นต้น

ประเภทรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์

เทศบาลนครเชียงใหม่เป็นผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์ โดยเริ่มต้นเมื่อปี 2548 มีเส้นทางหลัก 2 สาย คือ สาย 2 และสาย 6 ส่วนอีกเส้นทางเป็นรถประจำทางปรับอากาศของหมู่บ้านขวัญเวียง โดยให้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์สาย 10 จากการศึกษาสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงและเสนอแนะได้ดังนี้ จำนวนรถให้บริการยังมีจำนวนน้อยมาก ควรจะเพิ่มปริมาณรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ในส่วนของการระบุเส้นทางการเดินทาง ควรจะมีการระบุเส้นทางการเดินทางให้ชัดเจน มีการเขียนติดประชาสัมพันธ์บนตัวรถเมล์เอง หรือ

ประชาสัมพันธ์ตามจุดจอดรถ ควรมีการจัดทำเส้นทางเดินรถเพิ่มเติม ให้มีความหลากหลายในเส้นทางมากขึ้นหรือมีจำนวนสายการเดินรถเพิ่มขึ้น เช่น สายที่ 1 เดินรถจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถึงสถานีขนส่ง สายที่ 2 เดินรถจากเซ็นทรัลแอร์พอร์ตถึงบ้านถวาย เป็นต้น และควรเพิ่มจุดจอดรถหรือป้ายรถเมล์ให้มากขึ้นตามเส้นทางเดินรถด้วย

ประเภทรถสามล้อถีบ

รถสามล้อถีบในเชียงใหม่มีรูปแบบอิสระ ไม่มีมาตรฐานด้านราคาที่น่าพอใจ ใช้วิธีการเจรจาต่อรองระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ให้บริการตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือตลาดใหญ่ ๆ ในเขตเมืองเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอแนะคือ พนักงานขับขีรถสามล้อถีบ ควรมีการแต่งกายที่เรียบร้อยและเป็นเอกลักษณ์ ปรับปรุงในด้านการให้บริการลูกค้า เช่น การพูดจาให้ไพเราะ เป็นต้น ไม่ควรดื่มสุราในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ในด้านค่าโดยสาร ควรมีการระบุราคาให้ชัดเจนและแน่นอน หรืออาจจะรวมกลุ่มกันก่อตั้งเป็นสมาคมสามล้อถีบขึ้น เพื่อวางแผนเกี่ยวกับมาตรฐานด้านราคา หรือระบบการจัดการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า

ประเภทรถแท็กซี่

สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด เป็นผู้ให้บริการแท็กซี่ในเชียงใหม่ โดยเริ่มก่อตั้งแท็กซี่เชียงใหม่เมื่อประมาณปลายปี 2548 ซึ่งมีรถแท็กซี่ที่ให้บริการอยู่ประมาณ 60 คันให้บริการรับส่งผู้โดยสาร ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หรือสามารถรับเหมาออกต่างจังหวัดได้ เพื่อการให้บริการของรถแท็กซี่ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้นข้อเสนอแนะคือ การเพิ่มจุดให้บริการมากขึ้น หรือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับจุดให้บริการมากขึ้น สำหรับเรื่องการคิดอัตราค่าโดยสาร ควรให้มีการคิดค่าโดยสารแบบมิเตอร์หรือคิดตามระยะทาง เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการการคิดค่าโดยสารแบบมิเตอร์มากกว่า และทางบริษัทต้องเข้มงวดในเรื่องของการกดมิเตอร์ด้วย