

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการ
รถยนต์โดยสารประจำทาง
ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

THE SATISFACTION OF CUSTOMER TOWARDS BUS SERVICE
QUALITY OF TRANSPORT COMPANY LIMITED AT SARABURI
BUS STATION, SARABURI PROVINCE



ฐานุตรา จันทรเกตุ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

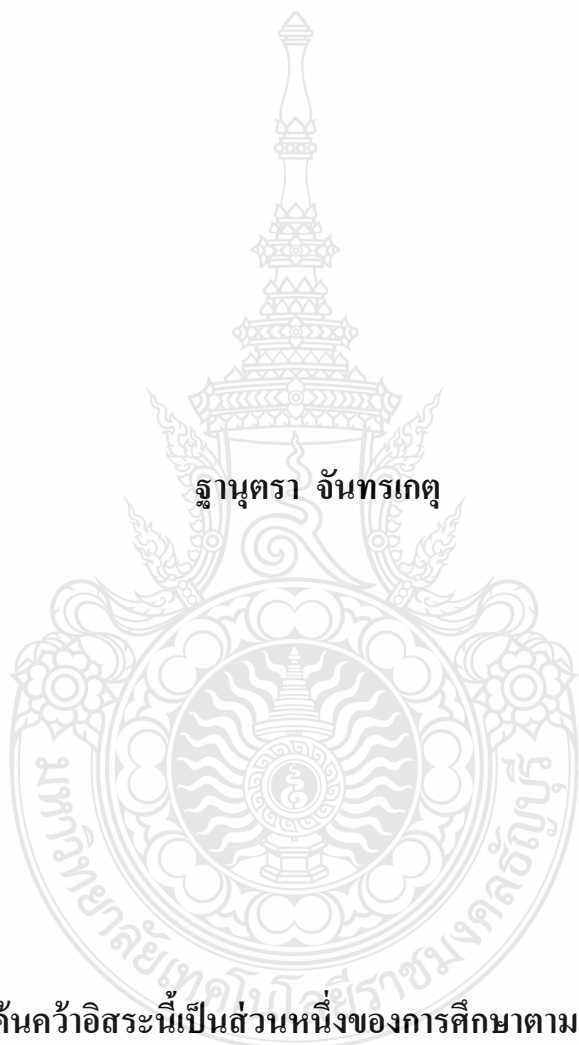
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการ
รถยนต์โดยสารประจำทาง
ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี



ฐานุตรา จันทร์เกตุ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์
โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดสระบุรี

The Satisfaction of Customer Towards Bus Service Quality of
Transport Company Limited at Saraburi Bus Station, Saraburi
Province

ชื่อ - นามสกุล

นางฐานุตรา จันทระเกตุ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

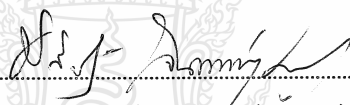
อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิทธิ์ จันทรวราสุทธิ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริรัตน์ อินทร์หม้อ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฺฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
ชื่อ-นามสกุล	นางฐานุตรา จันทรเกตุ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 2) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31- 40 ปี จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

Independent Study Title	The Satisfaction of Customer towards Bus Service Quality of Transport Company Limited at Saraburi Bus Station, Saraburi Province
Name-Surname	Mrs. Thanutra Jantaraget
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Khemaree Rugchoochip
Academic Year	2011

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study satisfaction of customer towards bus service quality of transport Co., Ltd at Saraburi Bus Station, Saraburi Province, 2) to study level of quality of service, 3) to study how service quality relates with satisfaction of customer, 4) to study problems and obstacles and suggestions. Samples are composed of 400 people who use transport service. Questionnaires are used to collect data. Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, ANOVA and Multiple Comparison are utilized to analyze data by using LSD (Fisher's Least-Significant Different) and Pearson product-moment correlation coefficient.

Finding indicated the following: Majority of samples were female, age between 31 - 40 years, education ranking from vocational level, job occupation is working in the private company, average income 10,000 baht/ month. Quality of service ranks in the middle in overall. In the field of tangible service, reliable, responsiveness, assurance and in depth in understanding other ranks in the middle. Result of satisfaction in service can be found that overall ranks in the middle, when consider each dimension can be found that process of service, personnel, and service facility ranks in the middle. Results of satisfaction have shown differently according to age, education, carrier, income. In addition all quality of service, tangible service, reliable, responsiveness, assurance and in depth in understanding other have related with satisfaction of service, personnel and facility.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เขมมาธิ รักษ์ชูชีพ กรรมการวิชาเอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริรัตน์ อินทร์หม้อ กรรมการวิชาเอก และรองศาสตราจารย์ ดร. ชนงกรณ์ กุณทลบุตร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณะผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือสนับสนุนแนะนำด้านการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นผลให้งานวิจัยมีความชัดเจน ครบถ้วน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมถึงเพื่อน ๆ MGXs 53 และ MKXs 53 ทุกคนและท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอ่ยนามมา ณ ที่นี้ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากร โครงการปริญญาโททุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษาและทำการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาบ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ นอกเหนือจากนี้ขอขอบคุณผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่มอบทุนสนับสนุนพัฒนาบุคลากรตลอดระยะเวลาในการศึกษาของผู้วิจัยคุณค่าอันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ฐานุตรา จันทร์เกต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดทฤษฎีของด้านพฤติกรรมองค์กร	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	23
2.5 ข้อมูลประวัติสถานีนขนส่งผู้โดยสารสระบุรี	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	39
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	77
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	82
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	96



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่	34
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	39
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	40
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุด.....	40
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	41
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	41
4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการรถโดยสาร ประจำทาง.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสาร	45
4.8 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ	49
4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	50
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	55
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	59
4.12 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ.....	60
4.13 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอายุ.....	61
4.14 ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ประชาชน จำแนกตามอายุ.....	61
4.15 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
4.16 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4.17 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทาง จำแนกตามอาชีพ.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอาชีพ.....	65
4.19 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
4.20 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
4.21 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านความสามารถที่สัมผัสได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทาง.....	68
4.22 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านเชื่อถือได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง.....	70
4.23 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้บริการ รถยนต์โดยสารประจำทาง.....	71
4.24 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านความมั่นใจได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง.....	72
4.25 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำ ทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ โดยสารประจำทาง.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย 7



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางมีทางเลือกในการเดินทางมากกว่าแต่ก่อนไม่ว่าจะเป็นบริการรถยนต์ รถไฟ รถตู้ และอื่นๆ บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมประกอบธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเรื่อย ๆ และกลยุทธ์ในการสร้างผลกำไรแต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวได้ เนื่องด้วยไม่สามารถให้แนวทางที่ชัดเจนในการบริหารองค์กรโดยเฉพาะธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ อีกทั้งมีคำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่ได้จากข้อเสนอแนะที่มีความต้องการให้ปรับปรุงเป็นจำนวนมาก ที่ไม่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพดังความคาดหมาย เช่น การร้องเรียนที่ส่งมายังบริษัทขนส่ง จำกัด ของผู้โดยสารผู้หนึ่ง ได้ร้องเรียนเรื่องการให้บริการดังนี้

ในการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ ในวันศุกร์ ณ วันที่ไปวันศุกร์ที่ 18 มิถุนายน 2553 รถปรับอากาศ ป.1 จากกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ ออกเวลา 09.40 น. พนักงานดีมากแต่รถไม่ค่อยดี แอร์ไม่เย็น แต่ไม่ทราบด้วยเหตุผลใด พนักงานของบริษัทขนส่ง จำกัด มาทราบว่ารถแอร์ไม่เย็นเมื่อรถได้ออกจาก สถานีขนส่งหมอชิต ไปจนถึงอยุธยาแล้ว จากการประสานงานทำให้ต้องกลับรถเพื่อไปเปลี่ยนรถที่สถานีขนส่งหมอชิต จากเดิมที่จะต้องถึงจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 7.30 น. กลับถึงจังหวัดเชียงใหม่เวลา 10.45 น. เข้าไปกว่าเดิมมาก รุระที่จำเป็นต้องทำจึงทำไม่ทัน แต่นั่นยังไม่ร้ายเท่ากับตอนขากลับ ที่จำเป็นต้องจอดตัวรถปรับอากาศชั้น 2 มี 2 ชั้น ของบริษัทขนส่ง จำกัด ขอเอ่ยนามให้เป็นเกียรตินะคะ สายที่ 0018 กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ หมายเลขรถ 18-1672 มาตรฐาน ม.4 ค วันเดินทางวันที่ 20 มิ.ย. 53 เวลา 08.00 น.จากสถานีเดินรถเชียงใหม่ พนักงานไม่ใส่ใจผู้โดยสารเลย พอขับผู้โดยสารครบจากต้นทาง จุดที่เป็นสาเหตุของความไม่พอใจ คือ จุดพักรับประทานอาหาร จังหวัดนครสวรรค์ พักรถประมาณ 30 นาที ดิฉันและคณะได้รับประทานอาหาร ณ จุดดังกล่าว ชื่อของฝาก และเข้าห้องน้ำตามปกติ โดยมีจุดประชาสัมพันธ์ ณ ที่จอดรถซึ่งขณะนั้นมีรถจอดหลายคัน ผลปรากฏว่าเมื่อคณะของดิฉันเข้าห้องน้ำแล้วจะมาขึ้นรถ ปรากฏว่ารถได้ออกไปแล้ว ทั้ง ๆ ที่ยังไม่ครบเวลา 30 นาที พนักงานประชาสัมพันธ์ ณ จุดจอดรถ มาประกาศตอนดิฉันและคณะออกมาจากห้องน้ำเพื่อจะไปขึ้นรถว่าผู้โดยสารที่กลับกรุงเทพฯ ให้ไปขึ้นรถ แต่ปรากฏว่ารถออกไปแล้ว เมื่อประสานกันปรากฏว่ารถ

ไปรอด้านนอก แต่ไม่ใช่เพราะจุดประชาสัมพันธ์ที่ประกาศหรอกณะคะ แต่เป็นเพราะผู้โดยสารในรถที่อยู่ชั้น 2 ซึ่งมาด้วยกันซึ่งหลับและตื่นพอดี จึงรีบไปบอกคนขับรถว่ายังมีผู้โดยสารตกค้างอยู่ 3 คนยังไม่ขึ้นรถ จุดประชาสัมพันธ์ ณ ที่รอรถนครสวรรค์ยังประกาศเสียงดัง (ไม่มีมารยาท) ว่ารถได้รอพวกดิฉันมานานแล้ว แม้อยากจะเถียงว่าดิฉันมาไม่กินเวลา ความผิดดังกล่าวไม่ได้อยู่ที่พวกดิฉัน แต่อยู่ที่พนักงานไม่มีการตรวจนับผู้โดยสาร โดยไม่ขึ้นมาตรวจชั้น 2 เลย ว่ามีผู้โดยสารมาครบหรือไม่ และตอนลงจากรถจุดประชาสัมพันธ์เป็นคนบอกว่าให้รับประทานอาหารให้สบายเพราะก่อนที่จะเดินทางต่อจุดประชาสัมพันธ์จะบอกเองว่า รถท่านจะออกแล้วให้รีบกลับขึ้นรถ แต่จุดประชาสัมพันธ์นครสวรรค์และพนักงานของ บ.ข.ส. ที่บักพร่องไม่มีการประสานงานกัน บ.ข.ส. ไม่ตรวจสอบผู้โดยสารโดยออกรถทันที จุดประชาสัมพันธ์ก็พูดไปโดยไร้แก่นสาร เมื่อมาถึงสถานีขนส่งถัดจากนครสวรรค์ ก็ได้เห็นภาพที่น่าชื่นใจแทน บ.ข.ส. เมื่อมีผู้โดยสารที่ต้องการขึ้นรถเพิ่มประมาณ 3 ท่าน ซึ่งถ้าพนักงาน ใส่ใจก็จะทราบว่ามีที่ว่างก็ที่สามารถรับผู้โดยสารได้ก็คน พอรถจอดแทนที่จะเป็นพนักงานของ บ.ข.ส. นำผู้โดยสารมาขึ้นรถ กลับเป็นวินมอเตอร์ไซค์วิ่งขึ้นมาดูชั้น 2 ที่ผู้โดยสารนั่งอยู่ และตะโกนกลับลงไปว่ามีที่ว่างก็ด้านหลัง เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม นอกจากรบกวนสมาชิกผู้โดยสารท่านอื่นแล้ว ยังเรียกได้ว่าเป็นความไม่ใส่ใจในการให้บริการของพนักงาน บ.ข.ส. ประจำรถคันนี้ ซึ่งตลอดทางไม่ได้พบเห็นพนักงานดังกล่าวขึ้นไปให้บริการ หรือตรวจนับผู้โดยสารไม่ว่าจะเป็นสถานีใด ว่ามีการเข้าห้องน้ำแล้วกลับมาครบหรือไม่ หรือมีที่ว่างหรือไม่ ดิฉันเป็นหนึ่งในผู้โดยสารที่ประสบชะตากรรมที่นั่งรถโดยสาร บ.ข.ส. ชั้น 2 แม่ดิฉันเป็นเจ้าของหน้าที่ของรัฐ แม้จะถูกทิ้งให้อยู่ที่นครสวรรค์ อาจต้องนั่งรถตามไปจนถึงกรุงเทพฯ ฯ แต่ทรัพย์สิน และกระเป๋าขังอยู่ในรถซึ่งอาจต้องติดตามและเป็นที่น่าอนว่าเรื่องดังกล่าวคงไม่จบลงง่ายขายเช่นนี้แน่นอน หากคิดในทางกลับกันถ้าคนที่ถูกทิ้งเป็นตาสีตาสาที่ไม่รู้เรื่อง จะทำอย่างไร การร้องเรียนดังกล่าว มิได้มุ่งหวังให้มีการลงโทษอย่างใดกับผู้กระทำผิด แต่ต้องการให้มีการตักเตือน และให้ตระหนกอย่างดีกับคำว่าบริการ มิฉะนั้น ดิฉันเชื่อแน่ว่ามิใช่ดิฉันและคณะที่จะเลิกใช้บริการของ บ.ข.ส. อาจมีผู้ประสบชะตากรรมเช่นนี้อีกจำนวนไม่น้อยที่ต้อง การเห็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น อย่างน้อยก็มีบริการที่ดี ยิ้มแย้มใส่ใจในผู้โดยสารเช่นเดียว กับรถเอกชน หากยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือว่ากล่าวตักเตือน มันน่าเสียดายงบประมาณของหลวงในการจ้างบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพดังกล่าวมาทำงานในการให้บริการ

และได้พบว่าทางบริษัทขนส่ง จำกัด ได้ จัดเจ้าหน้าที่ออกสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อเร่งปรับปรุงพัฒนาและลดการร้องเรียนเดือน มิถุนายน 2554 มียอดร้องเรียนรถโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก โดยผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 กว่า 1,500 ราย

นายพงษ์ไชย เกษมทวีศักดิ์ รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก เปิดเผยว่า จากการสำรวจปริมาณ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จากสถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต เอกมัย และสายใต้ ที่เดินทางไปยังจังหวัดต่าง ๆ พบว่า เฉพาะเดือน มกราคม - มิถุนายน 2554 มีผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสูงถึง 19,098,865 คน สะท้อนถึงความต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาให้ระบบการขนส่งดังกล่าวเป็นที่พึงพอใจมากขึ้น และสามารถเสริมสร้างความปลอดภัยต่อประชาชนอย่างมีคุณภาพ กรมการขนส่งทางบกจึงจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจความคิดเห็น ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารต่าง ๆ โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการจัดการเดินรถโดยสาร สภาพรถโดยสาร พนักงานขับรถและพนักงานบริการ และจะสรุปผลภายในเดือนกันยายนนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้ หากสำรวจพบว่ารถโดยสารประจำทางมีสภาพตัวรถไม่มั่นคงแข็งแรง หรือพนักงานแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ จะส่งข้อมูลให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยกรมการขนส่งทางบกจะนำ ข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จึงขอความร่วมมือประชาชน กรอกแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง เพื่อร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงระบบการขนส่งด้วยรถโดยสารอย่างแท้จริง

นายพงษ์ไชย ยังกล่าวต่อไปว่า การพัฒนาและปรับปรุงระบบการขนส่งดังกล่าว จะมีส่วนช่วยลดการร้องเรียนการให้บริการด้วยรถโดยสารประจำทางได้อีกทางหนึ่งด้วย เนื่องจากพบว่า การร้องเรียนรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 เฉพาะเดือน มิถุนายน 2554 มียอดร้องเรียนถึงจำนวน 1,547 ราย เฉลี่ยวันละกว่า 50 ราย ความผิดส่วนใหญ่ ขับรถ ประมาท ไม่หยุดรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้ายรถประจำทาง แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ เก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่กำหนด ใช้รถออกนอกเส้นทางโดยไม่ได้รับอนุญาต และบรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่ง เป็นต้น

รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก ยังฝากถึงประชาชนด้วยว่า การร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ นอกจากจะสามารถร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 ได้ตลอด 24 ชั่วโมงแล้ว กรมการขนส่งทางบกยังเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตที่ www.dlt.go.th/1584

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ยกตัวอย่างมา แสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการรถยนต์โดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัดทั้งสิ้น ดังนั้นสิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวและเกิดความชัดเจนในการบริหารงานองค์กรคือ คุณภาพของการให้บริการ โดยความหมายคุณภาพ คือ

ความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตามความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์ขององค์กร

กอบประจักษ์บริหารบาลมีนโยบายให้หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนา ในการให้บริการ ได้อย่างรวดเร็วและมีความคล่องตัวสูงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตลอดจนรับทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้าน ต่าง ๆ ที่มีต่อ บริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการด้านความสามารถสัมผัสได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางต่างแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางต่างแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางต่างแตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางต่างแตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางต่างแตกต่างกัน

7. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 3 ประการ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

3.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถสัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่น

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาศึกษา เริ่มตั้งแต่ ธันวาคม 2554 - มีนาคม 2555

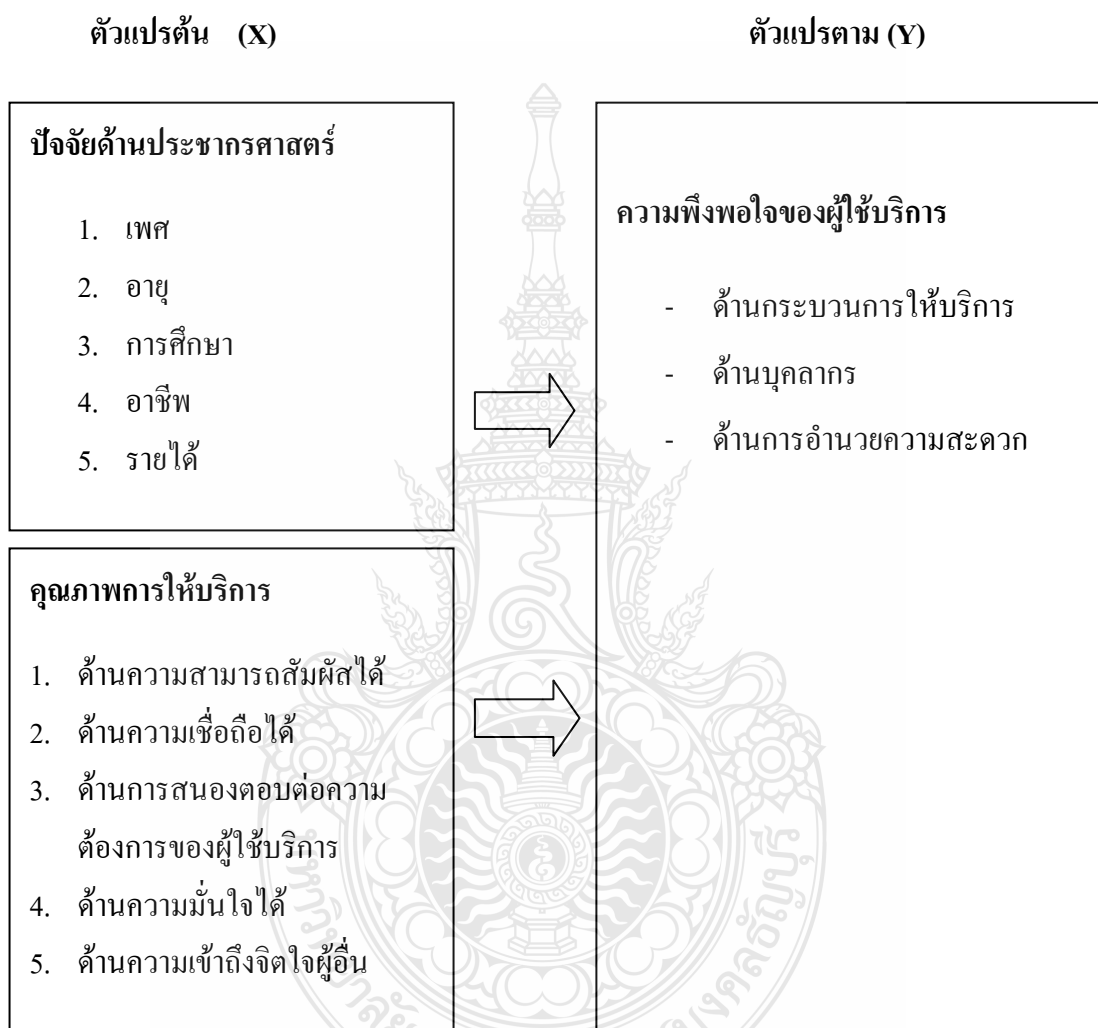
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองและสามารถลดความตึงเครียดความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลทางร่างกาย ของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง
3. คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ที่มาใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารสระบุรี
 4. สถานีขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง
 5. บริการ (Service) หมายถึง สินค้าทางด้านเศรษฐศาสตร์ ที่ไม่มีตัวตนซึ่งผลิตโดยบุคคลองค์กร หรือ อุตสาหกรรม สำหรับประโยชน์ของบุคคลอื่น
 6. คุณภาพ (Quality) หมายถึง ความต้องการส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรับรู้และประสบการณ์ของลูกค้า ซึ่งความหมายโดยรวมของคำว่าคุณภาพ คือความเหมาะสมในการใช้
 7. รถบริษัท ขนส่ง จำกัด หมายถึง รถที่บริษัทฯ ซื้อไว้เป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ และวิ่งรับส่งผู้โดยสาร
 8. รถร่วม บ.ข.ส. (รถเอกชน) หมายถึง บริษัทเอกชนซึ่งได้รับสัมปทานต่อจากบริษัทขนส่ง จำกัด ทำการเดินรถรับส่งผู้โดยสาร โดยมีบริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นผู้ควบคุมเรื่องเที่ยววิ่ง และเส้นทางตามที่กำหนดของทางราชการ
 9. รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ หมายถึง รถโดยสารที่วิ่งให้บริการจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเป็นประจำ และมีเครื่องปรับอากาศพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก
 10. รถปรับอากาศ วิ ไอ พี หมายถึง รถที่มีเครื่องปรับอากาศ มีห้องน้ำภายในรถ มีบริการอาหาร และเครื่องดื่ม มีจำนวนที่นั่ง 24 ที่นั่ง
 11. รถปรับอากาศชั้น 1 ข หมายถึง รถที่มีเครื่องปรับอากาศ มีห้องน้ำภายในรถ มีบริการอาหาร และเครื่องดื่ม มีจำนวนที่นั่ง 40 ที่นั่ง
 12. รถปรับอากาศชั้น 1 ข พิเศษ หมายถึง รถที่มีเครื่องปรับอากาศ มีห้องน้ำภายในรถ มีบริการอาหาร และเครื่องดื่ม มีจำนวนที่นั่ง 32 ที่นั่ง
 13. รถปรับอากาศชั้น 2 หมายถึง รถที่มีเครื่องปรับอากาศ ไม่มีบริการ มีจำนวนที่นั่ง 47 ที่นั่ง

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการและปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวแปรอิสระ และได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาเป็นตัวแปรตาม สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

2. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
3. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง
4. ผลการค้นคว้าอิสระ สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
5. ผลการค้นคว้าอิสระสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานเพื่อพัฒนารูปแบบในการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีของด้านพฤติกรรมองค์การ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. ข้อมูลประวัติสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีของด้านพฤติกรรมองค์การ

ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

โดยนำคำสองคำเข้าด้วยกันคือ คำว่า พฤติกรรม กับ องค์การ พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกหรือแนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะแสดงออกของบุคคลในสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวบุคคลนั้น คำว่า องค์การ (Organization) มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้

สมยศ นาวิการ (2543 : 30) กล่าวว่า องค์การเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างที่กำหนด เพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม สรุปได้ว่าองค์การ หมายถึง การรวมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน ทำกิจกรรมบางอย่างให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ภายใต้โครงสร้างของความสัมพันธ์ที่มีกฎเกณฑ์และขอบเขตที่แน่นอนชัดเจน

คำว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Middlemist and Hitt (1988 : 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การซึ่งความเข้าใจดังกล่าว จะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงานเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้น ๆ

Baron and Greenberg (1989 : 4) กล่าวว่าพฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่มและองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อ

นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์กรมีความสุข

Moorhead and Griffin (1995 : 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่า เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์กร และตัวองค์กรเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว จะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์กรในภาพรวม

สมยศ นาวิก (2543 : 14) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่า เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่มและโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์กร สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์กร เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากรอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม

การศึกษาพฤติกรรมองค์กรมีลักษณะเป็นวิทยาการ (Interdisciplinary) อันได้แก่ การผสมผสาน และการประยุกต์ความรู้ทางสังคมศาสตร์และศาสตร์สาขาอื่น ๆ เข้าด้วยกัน พฤติกรรมจึงมีคุณค่าและมีความ สำคัญเพราะสามารถนำทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมนุษย์ที่ศึกษากันในมาใช้อธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหาร

การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่นในองค์กรได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ในภาพรวมการศึกษาพฤติกรรมองค์กรโดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ จะมีความเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ ได้แก่ จิตวิทยา สังคมวิทยา สังคมจิตวิทยามานุษยวิทยาและรัฐศาสตร์เชื่อมโยงกัน

ความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักร เครื่องกล ต่อมาได้ มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ แต่พบว่า วิธีการบริหารดังกล่าวไม่ได้ให้คำตอบทั้งหมดกับการบริหาร จึงหันมาสนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยมองว่า มนุษย์มีความแตกต่างกัน และมีศักดิ์ศรี จึงเน้นการเอาใจมนุษย์อย่างมาก จนไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโครงสร้าง และเทคโนโลยี ซึ่งก็พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้

สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต และ ประสิทธิภาพขององค์กร

เนื่องจากการบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น และการบริหาร เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะทรัพยากร มนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้น การที่จะบริหารจัดการให้มนุษย์ ทำงานได้สำเร็จเกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์การอยู่รอด ได้นั้นผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์กร ได้ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรม ที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ส่งผลทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายควบคุมพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ตนเอง

การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อน และจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้สามารถทำนายและควบคุม พฤติกรรมของตนเอง ให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนองการควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานใน อาชีพของตน

2. ผู้ได้บังคับบัญชา

เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้ มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร การศึกษาพฤติกรรมองค์กร จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจ ธรรมชาติและความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องสามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปร ใดเข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์กรด้วยการ ควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการ จัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงานการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในองค์กร การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

3. เพื่อนร่วมงาน

เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคลากรเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลกระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้น จากการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม วัฒนธรรมภายในองค์กร พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและการเมืองภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. บุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์กร

เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหาร ในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่งชั้น (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กรตลอดจนสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ฯลฯ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรม และความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไป และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

ดังนั้น การค้นคว้าอิสระด้านพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร กล่าวคือ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหาร และบุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรธุรกิจ ต่างมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. จุดมุ่งหมายของกิจการ (Organization Goal) หมายถึง เป้าประสงค์ของการบริหารที่องค์กรต้องการทำให้สำเร็จ เช่น องค์กรธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในขณะเดียวกันต้องการแสวงหากำไร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงานจุดมุ่งหมายขององค์กร จะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลมาทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลที่ทำงานจะมี

ความสำคัญแต่จุดมุ่งหมายขององค์การ โดยรวมมีความสำคัญมากกว่า เพราะจะเป็นจุดเน้นให้สมาชิกทุกคนในองค์การให้ความสนใจและดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ นอกจากนี้จุดมุ่งหมายยังช่วยให้บุคคลมองไปในอนาคต และมีการวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานตามที่มุ่งหวัง ดังนั้นจุดมุ่งหมายขององค์การจึงอาจส่งผลให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์การให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ด้วย

2. โครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) หมายถึง ระบบของงาน การรายงานและความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์การนั้น ๆ โดยการออกแบบโครงสร้างขององค์การนอกจากเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ แล้วยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่างๆ การประสานงาน การสื่อสาร และกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์การอีกด้วย ซึ่งการมองโครงสร้างขององค์การ อาจพิจารณาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์การ หรืออาจพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การซึ่งได้แก่แผนผังองค์การ (Organization Chart) โดยทั่วไป

3. บุคคล (People) ในแต่ละองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ คนมาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์การต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บุคคลจะถูกองค์การคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม ความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ทักษะ การทุ่มเทเวลาและศักยภาพ ในขณะที่เดียวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่า จะได้รับการสนับสนุนจากองค์การในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพ และความก้าวหน้า

4. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment) หมายถึง แรงผลักดันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไปสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (จรัสศักดิ์ จิระนันท์ และคณะ, 2542 : 72 - 86) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ แรงผลักดันที่อยู่ภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลแบบทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์การ ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

4.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ (Task Environment) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อองค์การ และการดำเนินงานขององค์การในการบรรลุเป้าหมายได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบายและเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับ

4.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เป็นแรงผลักดันภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์การ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการคุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ได้มาซึ่งระดับของความเป็นเลิศ และต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

บริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใด คณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญซึ่งมองไม่เห็นเป็นตัว เป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตนั้น บริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ การบริการเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น (สมชาย กิจจรวยง. 2536 : 42) หรือเป็นการปฏิบัติ หรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนที่ จะได้รับการปฏิบัติ นั้น ๆ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537 : 3)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 16) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 ฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบรวมด้วยหรือไม่ก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 431) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล ฯลฯ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์ (2542 : 45) กล่าวว่า การบริการ คืองานบริการอันเป็นงานที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายที่เรียกว่า ผู้บริการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้ใช้บริการ หากเปรียบเทียบการผลิตก็เป็นการผลิตที่ผู้บริโภคนั้น บริโภคทันทีระหว่างผลิตผลงานบริการออกมาในสถานะที่เป็นสสาร และไม่เป็นสสารจับต้องสัมผัสทางกายไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสทางอารมณ์ในรูปของความรู้สึกพึงพอใจ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2542 : 13) กล่าวว่า บริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้รวมถึงการให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปมักกล่าวถึง คือ เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

Gronroos (1990) ให้ความหมายว่า คุณภาพคือความเหมาะสมสำหรับการใช้ (Fitness for User) ซึ่งสามารถขยายได้ว่าสินค้า ซึ่งสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างประสบผลสำเร็จ

Cosby (1979) ให้คำจำกัดว่า คุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ (Conformance to Requirements)

Parasuraman, et al. (1985) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ คือ การที่มามีความบกพร่อง (Zero Defects) โดยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรกเริ่มและในปี 1990 ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า คุณภาพ คือ การที่ทำให้เกินความคาดหวังของลูกค้า (Exceeding Customer Expectation)

ส่วนคำว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ (อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, 2539 : 45) ซึ่งคุณภาพบริการ นั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจ (จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, 2543 : 15)

พิรุณ รัตนวิษ และสุวดี ชูสุวรรณ (2544 : 5) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการเป็นคุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจนและแฝงเร้นของผู้รับบริการ ในการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและยินดีจ่ายเงินในราคาที่เหมาะสม

Kotler (1994) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ ตามแนวคิดทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นมากกว่าบริการ คุณภาพบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1988) ซึ่ง Parasuraman et al. (1988) ได้ศึกษาเพิ่มเติมพบว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะภาพรวม (Global Judgment)

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการที่มีคุณภาพว่าหมายถึงการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

หลักการให้บริการ

การบริการ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจ

ของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 173 - 174)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคน และทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 174 - 176)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด

3. จะให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ: การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว: ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุปฏิคุณในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง: ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน: คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ: การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองต่อความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ จะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเทียบกับสถิติมาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในการบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้

ประจักษ์ชัด จึงต้องการ ลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่อง ในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงาน ให้บริการของตนยังดีกว่าหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้ เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็น นามธรรม ดังนี้(สมิต สัจฉกร, 2542 : 177 - 178)

1. การให้ความสนใจ
 - 1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มน้ำ
 - 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ
 - 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ
 - 2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว
 - 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหยียดหยามเยิ่นชา
 - 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ
 - 3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
 - 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
 - 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ
 - 4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
 - 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ
 - 5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้
 - 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ
 - 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ
 - 6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง
 - 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง
 - 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ

7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง

7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ

8.1 ต้องให้ความเชื่อเหลืออย่างเอื้ออาทร

8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยาก

เสียหาย

8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้ (จารุบุญฉวี ปาณานนท์, 2533 : 11 - 12)

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้

2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการที่ซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึงการติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและ

อันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

การบริการที่ดีมีคุณภาพ จำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปกิจ, 2538 : 10 - 11) ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจท่องเที่ยวแต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลาย แห่ง ยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือพฤติกรรมบริการนั่นเอง บริการที่ดี ก็คือการให้สิ่งที่ดีแก่ ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการ ก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความ สะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบัน ธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ - ชนะกัน ที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกกาย สบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้ว คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึง ต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอขณะให้บริการประชาชน ต่อให้มีความรู้ มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย เซ็ง เกลียดชังหน้า อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจในผู้รับ บริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลาย ภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการเริ่มจากความยิ้ม เยิ้มแจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่ง ทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ดังนั้นคุณภาพบริการจึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Feeling to do) เป็นตัวก่อ ตัวกระตุ้น ตัวชักนำความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญ (Knowing to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการ จึงต้องถึงพร้อมด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้องซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับ

ความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious Communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชนการให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า บริการสาธารณะ นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

จากแนวความคิดตามแบบจำลองคุณภาพการบริการ SERVQUAL สเกลวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985 ; 1988 ; Zeithaml, 1990) จึงได้ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจบริการต่างๆ เช่น ธุรกิจธนาคาร บริษัทโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ แนวความคิดตามแบบจำลองคุณภาพการบริการ SERVQUAL ยังได้นำเสนอรายงานที่ให้รายละเอียดขององค์ประกอบคุณภาพการบริการได้กว้างขวางที่สุด โดยที่องค์ประกอบคุณภาพการบริการเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรผู้ให้บริการ แนวความคิดดังกล่าวนี้เองที่เป็นแนวทางที่เป็นแม่แบบของวิธีการวัดคุณภาพการบริการ โดยการพิจารณาผลต่างระหว่างความคาดหวังและความรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ส่งมอบไปพร้อม ๆ กัน

องค์ประกอบย่อย 10 ด้าน ของคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1985 ; 1988 ; Zeithaml et al., 1990) ได้แก่

1. ความสามารถสัมผัสได้ (Tangibility)
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
3. ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)
4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communications)

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
6. ความปลอดภัย (Security)
7. ความรู้ความสามารถ (Competence)
8. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
9. ความเข้าใจ/ความรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing the Customer)
10. ความสามารถเข้าถึงได้ (Access)

ต่อมาในปี 1988 Parasuraman et al. ได้รวบรวมความคิดที่เสนอไว้ในปี 1985 ให้กระชับขึ้นและอาศัยผลงานวิจัยเพิ่มเติมที่ได้กระทำต่อมาภายหลัง ทำให้องค์ประกอบคุณภาพการบริการคงเหลือเพียง 5 ด้าน โดยที่องค์ประกอบด้านความสามารถสัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ และความมั่นใจได้ ยังคงเป็นองค์ประกอบที่แยกออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น บริการ (Parasuraman et al., 1985 ; 1988 ; Zeithaml et al., 1990)

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามแนวความคิดแบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL จึงประกอบด้วย

1. ความสามารถสัมผัสได้ (Tangibility) ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเชิงกายภาพเครื่องอุปโภคบริโภคที่ปรากฏของบุคลากร
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาความวางใจได้ และความถูกต้อง
3. ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า และการให้บริการอย่างทันทีทันใด
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) ได้แก่ ความเข้าใจถึงความถึงความต้องการของลูกค้า ความมีอัธยาศัย และความสามารถในการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า
5. ความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น (Empathy) ได้แก่ การให้การดูแล ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างเป็นพิเศษ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 3) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่งแต่การแสดงออกความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2523 : 288) กล่าวว่า ความคิดเห็น ตรงกับภาษาอังกฤษ “opinion” (มติ) คือ ทศนคติที่แสดงออกอย่างเปิดเผย

นพมาศ ชีระเวทิน (2539 : 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นถูกจัดว่าเป็นมนุษย์ได้แสดงออกโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากความจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็จะทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือที่เรียกกันว่า การสำรวจประชามติ เป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ใช้ศึกษาและสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็นในปัจจุบัน

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2511 : 99) กล่าวว่า ความคิดเห็นว่าเป็นสภาพจิตใจความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง โดยที่ยังไม่แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเป็นที่ปรากฏต่อบุคคลและสาธารณชน

ประสาท หลักศิลา (2511 : 398 - 399) กล่าวว่า ความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้นเกิดจากปะทะสังสรรค์ประจำวันของคนเรา แต่คนเรามีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น เป็นต้นว่า ในสมัยเริ่มสงครามโลกครั้งที่สอง ชาวไทยได้รับการศึกษาจากยุโรปและอเมริกาส่วนมากจะไม่เชื่อว่าญี่ปุ่นจะมีชัยในสงคราม พวกนี้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อญี่ปุ่นส่วนคนหนุ่มสาวราษฎรสามัญทั่วไป นิยมญี่ปุ่นมาก ราษฎรที่ได้รับการศึกษาดี มีความเห็นสนับสนุนอเมริกาและยุโรปมากกว่าราษฎรที่ได้รับการศึกษาน้อย

จึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน ซึ่งอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับการยอมรับหรือปฏิเสธขึ้นอยู่กับช่วงเวลาและสถานการณ์

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

2.4.1 ความหมายและขอบข่าย

ปฐม มณีโรจน์ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้อง เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการ บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการ เคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ ให้บริการ (Client Groups) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจาก แหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่าน ช่องทางและต้องตรงตาม เวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ตรีพิชญ์, 2538 : 30 - 35)

Macullong (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงาน ที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่ง อาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร

3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร และ

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้ แนวคิด เชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และ ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจาก ความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลังจาก ให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน
 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอเพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการ หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับ ความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัด อุบลราชธานี, 2550) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การ ที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มี หน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิด เกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Millett (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ และ Panchansky และ Thomas (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการ ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธร ธนาพงศธร (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัว

กุลชน ธนาพงศธร (ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 : 13 - 14) กล่าวว่า หลักการ ให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมของสำนักงานเขตในครั้งนี้ จำแนกเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านระบบการให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (พิทักษ์ ทรุษทิพย์, 2538: 30 - 35)

2.5 ข้อมูลประวัติสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

การขนส่งโดยรถยนต์และรถโดยสารในประเทศไทยเริ่มครั้งแรกหลังจากเปิดการเดินรถสายแรกในสมัยรัชกาลที่ 5 ต่อมาในปี พ.ศ. 2451 ได้มีรถโดยสารประจำทางขึ้นเป็นครั้งแรกเป็นของพระยาภักดีนรเศรษฐ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้ทรงตราพระราชบัญญัติรถยนต์เป็นฉบับแรกขึ้นเมื่อ ร.ศ. 128 ขึ้นตรงกับ พ.ศ. 2453 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้วางระเบียบการเดินรถและขับรถขึ้นไว้และใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ร.ศ. 129 หรือ พ.ศ. 2454 เป็นต้นมา

โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ ตึก นภาวิที สีพระยา ถนนส่องกงเชียงไฮ้เบงค์ อำเภอบางรัก กรุงเทพมหานคร มีทุนจดทะเบียน 600,000 บาท ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ใหญ่ ๆ 2 ประเภท

ได้แก่ กิจการบินพาณิชย์ กิจการเดินรถ โดยได้เปิดสายการบินพาณิชย์เป็นครั้งแรกภายในประเทศไทย ได้ทำการก่อสร้างสนามบิน และทำอากาศยานขึ้น ณ บริเวณต่าง ๆ ที่เปิดสายการบินไปถึง

กิจการด้านการเดินรถในระยะเริ่มแรกได้เปิดกิจการควบคู่กับการบินพาณิชย์ โดยเปิดการเดินรถจากหัวลำโพงไปยังดอนเมือง รังสิต และท่าช้างวังหลวงไปยังสนามบินน้ำ จังหวัดนนทบุรี ผลจากการดำเนินการได้ผลเป็นที่น่าพอใจ อาจจะเป็นกิจการใหม่ ประชาชนหันมานิยมใช้บริการกันมาก อย่างไรก็ตาม ในช่วงปี 2479 จนถึง 2482 ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนชื่อจากบริษัทเดินอากาศ จำกัด เป็น บริษัทขนส่ง จำกัด

เมื่อเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทขนส่ง จำกัด แล้วก็ยังใช้ชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษเช่นเดิม คือ Aerial Transport of Siam Company Limited เปลี่ยนผู้จัดการเป็นพระยาเชาวนาอนุสทธิ (เชาว์อินทฤค) การเดินรถในสภาวะสงคราม บริษัทฯ และปรับปรุงกิจการใหม่ โดยเปลี่ยนกรรมการบริษัทฯ ด้วยรถโดยสารทั้งต่างจังหวัดและในกรุงเทพฯ ได้มีผู้นิยมลงทุนกัน จัดเป็นรูปบริษัทห้างหุ้นส่วน จำกัด ประกอบธุรกิจขนส่งด้วยรถโดยสารจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ ส่วนใหญ่ อยู่ในรัศมีไม่เกิน 300 กิโลเมตร ส่วนในต่างจังหวัดทางราชการยังมีได้กำหนด และควบคุมการที่รถโดยสารต่างจังหวัดยังไม่ได้มีการกำหนดเส้นทางสัมปทานและควบคุมการเดินรถนี้เอง ทำให้ผู้ประกอบการทำการแข่งขันจนเป็นผลให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงตลอดเวลา

นอกจากนั้น ที่สำคัญการดำเนินการตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลที่เป็นภัยต่อสังคม หรือที่เรียกว่า พวกบุคคลอันธพาล ที่คุมการเดินรถ และเรียกเก็บผลประโยชน์ ค่าคุ้มครองจากเจ้าของรถ หรือ ผู้ประกอบการทุกแห่ง ปัญหาเรื่องบุคคลที่เป็นภัยของสังคมไทยช่วงปี 2490 - 2501 ในที่สุดผู้บริหารประเทศในขณะนั้น จึงทำการกวาดล้างบุคคลดังกล่าว และจับกุมข้อหาบุคคลที่เป็นภัยของสังคมจนหมดสิ้น เมื่อ พ.ศ. 2502 ปรากฏว่า อุบัติเหตุซึ่งเกิดจากรถยนต์ รับ - ส่งผู้โดยสารต่างจังหวัดมีมากขึ้น เนื่องจากประชาชนนิยมซื้อรถยนต์มาวิ่งบริการ เพราะเห็นว่าเป็นอาชีพที่ได้เงินสดประจำวัน และลงทุนไม่มากทั้งการซื้อรถยนต์จากผู้ขายก็สามารถซื้อได้ด้วยกำหนัดผ่อนส่ง เมื่อจำนวนรถมีมากเกินไป ความจำเป็นก็เป็นที่เหตุให้มีการวิ่งแข่งรับคนโดยสารในจุดข้างหน้า จึงก่อให้เกิดอุบัติเหตุอยู่เสมอ รัฐบาลในสมัยปฏิวัติจึงได้มอบหมายนโยบายการจัดการเดินรถโดยให้บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นแกนกลางดำเนินการรวบรวมรถโดยสารของเอกชนเข้ามาร่วม จึงเป็นจุดเริ่มแรกของการมีรถร่วม พร้อมทั้งรัฐบาลได้มอบสัมปทานแก่บริษัท ขนส่ง จำกัด เพื่อควบคุมการเดินรถในเขตสัมปทานรวม 25 จังหวัด ก็เพราะขณะนั้น อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ของบริษัท ขนส่ง จำกัด และเจ้าหน้าที่ทางราชการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบยังมีน้อย จึงได้เลือกควบคุมเฉพาะในเขตจังหวัดที่มีรถยนต์วิ่งจากกรุงเทพฯ ออกไป

ยังจังหวัดนั้น ๆ ก่อนคือภาคเหนือไปสุดที่จังหวัดนครสวรรค์ ภาคใต้ไปสุดที่จังหวัดชุมพร ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ไปสุดที่จังหวัดนครราชสีมา เมื่อได้พิจารณาเส้นทางดังกล่าวนี้แล้ว

จะเห็นได้ว่า แต่ละเส้นทางจะต้องใช้รถยนต์เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 100 คัน จึงจะเพียงพอ แก่ความต้องการของประชาชน และจากผลการสำรวจของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ซึ่งได้ ออกไปทำการสำรวจก่อนที่จะได้มีการควบคุมนั้น และได้มีมติให้บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นผู้ได้รับ อนุญาตในการประกอบการเดินรถประจำทางต่างจังหวัดแต่ผู้เดียว โดยมีเงื่อนไขให้บริษัท ขนส่ง จำกัดต้องยอมรับรถยนต์ เอกชนที่เดินอยู่เดิมให้เข้าร่วม ถ้าเจ้าของรถสมัครใจและจะต้องไม่เรียกเก็บ เงินผลประโยชน์ จากเจ้าของรถเกินกว่าความจำเป็น เงินที่บริษัท ขนส่ง จำกัด ได้รับมานี้ก็นำมาใช้ จำยในการลงทุนก่อสร้างและจัดทำสถานีสำหรับเป็นที่จอดดังเช่นที่ สถานีขนส่งสายเหนือ สาย ตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ สายเอกมัย และสถานีในต่างจังหวัด ที่ทำการสถานีขนส่งสายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือใช้เป็นทำการสำนักงานใหญ่ ที่บริเวณตลาดหมอชิต ถนนพหลโยธิน โดย การเวนคืนที่ดิน 92 ไร่ ใช้เป็นที่ของ บ.ข.ส. จริง 63 ไร่ แล้วเสร็จเปิดใช้เป็นทางการเมื่อ 1 มกราคม พ.ศ. 2503

ปัจจุบันสถานที่ตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสาร ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาค กลางได้ย้ายจากสถานที่ทำการเดิมที่ตลาดหมอชิต มาเข้าพื้นที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทยในพื้นที่ 72 ไร่ 1 งาน 92 19 ตารางวา ที่ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร โดยได้ใช้ชื่อ ที่ทำการว่า สถานีขนส่งผู้โดยสาร หมอชิต 2

สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี ก่อตั้งขึ้นตามนโยบายของ กรมการขนส่งทางบก ที่ต้องการ ขยายงานบริการออกไปทั่วราชอาณาจักร และเพื่อให้การควบคุมกิจการขนส่งเป็นไปด้วยความมี ระเบียบเรียบร้อย กรมการขนส่งทางบก จึงก่อตั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี 2504 โดยเริ่มที่จังหวัดจันทบุรี เพชรบุรี และนครสวรรค์ และทยอยเปิดในต่างจังหวัดมาเป็นลำดับ จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2508 สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี จึงถือกำเนิดขึ้นพร้อมๆ กับสำนักงานขนส่ง จังหวัดยะลา พังงา ปรานินบุรี มหาสารคามและพิษณุโลก โดยตั้งอยู่ที่ถนนสุขบรรทัด พื้นที่ 5 ไร่ ประกอบด้วยอาคารสำนักงาน 1 หลัง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลภ ประสงค์กิจ (2543) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รถยนต์โดยสารปรับอากาศ ภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อพนักงาน และการให้บริการ

เรื่องของความปลอดภัยในการเดินทาง พนักงานขับรถ การตรงต่อเวลา และความสะอาดสบายภายในรถ

วีระชาติ คงสาหร่าย (2544) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส ในชาวที่เริ่มเปิดดำเนินการในเชิงพาณิชย์ พบว่าประหยัดเวลาในการเดินทางตรงเวลา ช่วยแก้ไขปัญหารถล่าช้าของกรุงเทพฯ และมีเทคโนโลยี รูปแบบที่ทันสมัย ให้ความสำคัญราคาโดยสาร และช่องทางการจำหน่ายตั๋ว

พิเนตร์ พัวพัฒนกุล (2532) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการรถยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร โดยได้ประยุกต์ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในการบริการกับความคิดเห็นของผู้บริโภคหลังใช้บริการ มาพัฒนาและปรับปรุงให้เข้ากิจการ

จิฐมัม ศรีรัตนบัลล์ (2537) ได้ศึกษาคุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด พบว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับในแต่ละมุมมองอยู่ในระดับสูง คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง 3 อันดับแรก คือ อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลมีลักษณะสวยงามน่าชมบุคลากรของโรงพยาบาลแต่งตัวสะอาดเรียบร้อยและโรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง 3 อันดับสุดท้าย คือ บุคลากรของโรงพยาบาลมีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของท่าน โรงพยาบาลสามารถให้บริการที่ไม่มีความผิดพลาด และโรงพยาบาลรักษาผลประโยชน์ของท่านเป็นสำคัญ

เบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2545) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสาร ต่อการบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือและปัญหาการให้บริการของผู้โดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยสายเหนือ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี ความทันสมัยของสถานี และระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี

สุกัญญา นิพัทธศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของกัฏตาการการบินไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กับผู้ใช้บริการชาวไทยที่มาใช้บริการกัฏตาการการบินไทย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ กัฏตาการให้บริการตรงตามความคาดหวัง มีความสะอาดและ

เป็นระเบียบ รสชาติอาหารมีความสม่ำเสมอ ภัตตาคารสามารถปฏิบัติต่อคำร้องของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และการบริการคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี โดยรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระมีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่จะเดินทางไปตามจังหวัดต่าง ๆ ที่เลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี โดยในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในลักษณะที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่เดินทางไปตามจังหวัดต่าง ๆ ที่เลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี กำหนดขนาดของตัวอย่างประชากรโดยวิธีการของยามานะ (Taro Yamane, 1970:886) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการของยามานะ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% แต่เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงกำหนดขนาดของตัวอย่างประชากร โดยเทียบจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามานะ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e)					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
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	625	400	100

ที่มา : (Yamane. 1973 อ้างถึงใน จักรกฤษณ์ สาราณใจ, 2545)

หมายเหตุ * หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสม ไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (ไม่ทราบจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการรถยนต์โดยสาร ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี) แต่สามารถประมาณได้จากสถิติผู้เข้ามาใช้บริการรถยนต์โดยสารว่าจะมีมากกว่า 100,000 คน ดังนั้น จากตารางที่ 3.1 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% เท่ากับ 400 คน

เนื่องจากในแต่ละวัน มีผู้ใช้บริการรถยนต์ไม่เท่ากัน ดังนั้น ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในวันธรรมดาและวันหยุด เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมสำหรับวิธีการที่ผู้วิจัยใช้ในการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

คำนวณจำนวนประชากรโดยเฉลี่ยต่อวัน ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{100,000}{365} \\ &= 273.94 \\ &\approx 274 \end{aligned}$$

นั่นคือ จำนวนบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการรถยนต์โดยสารที่สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรีมีโดยเฉลี่ยวันละ 274 คน

เนื่องจากระยะเวลาในการทำวิจัยมีจำกัด ผู้วิจัยจึงกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน คำนวณจำนวนตัวอย่างโดยเฉลี่ยต่อวัน ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{400}{30} \\ &= 13.33 \\ &\approx 14 \end{aligned}$$

นั่นคือ จะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างวันละ 14 ราย

คำนวณช่วงการสุ่ม (k) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} k &= \frac{274}{14} \\ &= 17.64 \\ &\approx 18 \end{aligned}$$

นั่นคือ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยแรกแล้ว จะต้องทำการเว้นระยะในการเก็บรวบรวมข้อมูลไป 18 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสร้างเครื่องมือได้กำหนดขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ได้จากบทที่ 2 เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาในการ

ออกแบบสอบถาม โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ปกษาผู้รู้ผู้มีประสบการณ์ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 3 ส่วน ตามกรอบแนวคิด ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบจากหลายคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง โดยจำแนกเป็นด้านความสามารถสัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบ Liker Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี โดยจำแนกเป็นคำถามด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบ Liker Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

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

วิธีการในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่ายและเหมาะสม และสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงและแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจน และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- นายนนทพงศ์ ยอดทอง ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสระบุรี

- นางสาวอิสราภรณ์ เทียมศรี อาจารย์ประจำ สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- นางสาวคลฤทัย พรสุขเจริญ พนักงานสถิติ บริษัท ขนส่ง จำกัด

การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในส่วนคำถามที่เป็นประเภทรายขันธ์ตามวิธีของ Cronbach's Alpha และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มโดยกำหนดให้ระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่า 0.7 หากแบบสอบถามยังมีข้อบกพร่องในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ด้วยวิธีการเก็บจากแบบสอบถาม ณ สถานิขนสงโดยผู้โดยสารสระบุรี ระหว่าง วันที่ 15 มกราคม - 15 กุมภาพันธ์ 2555

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบทดสอบรวมทั้งและนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ คำร้อยละ เพื่ออธิบายถึง เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การศึกษา และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการ ของกลุ่มประชากรโดยเกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้ศึกษาได้แปลค่าเฉลี่ยเป็นช่วง (บุญส่ง นิลแก้ว, 2541: 146) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการ
3.67 - 5.00	หมายถึง	ระดับสูง
2.34 - 3.66	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.00 - 2.33	หมายถึง	ระดับต่ำ

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง โดยใช้การทดสอบที (Independent Sample t - test) สำหรับข้อมูลที่มีการจำแนกเพียง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางที่มีการจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจพอเกี่ยวกับผู้ให้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	188	47.0
หญิง	212	53.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมีจำนวน 212 คน (ร้อยละ 53) เพศชายมีจำนวน 188 คน (ร้อยละ 47)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	80	20.0
2. 20 - 30 ปี	104	26.0
3. 31 - 40 ปี	122	30.5
4. 41 - 50 ปี	70	17.5
5. 51 ขึ้นไป	24	6.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20) รองลงมาเป็นมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.5) อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 17.5) และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษา	38	9.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	62	15.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.	108	27.0
อนุปริญญา หรือ ปวส.	120	30.0
ปริญญาตรี	60	15.0
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประถมศึกษา มีจำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.5) มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.5) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. มีจำนวน 108 คน (ร้อยละ 27) อนุปริญญา หรือ ปวส. มีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 30) ปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน (ร้อยละ 15) และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน (ร้อยละ 3)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
รับราชการ	34	8.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.5
พนักงานเอกชน (ลูกจ้าง โรงงานและบริษัท)	130	32.5
ธุรกิจส่วนตัว	68	17.0
เกษตรกร	42	10.5
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	98	24.5
อื่น ๆ	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ มีจำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5) มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.5) พนักงานเอกชน (ลูกจ้าง โรงงานและบริษัท) มีจำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) ธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.0) เกษตรกรมีจำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.5) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.5) และอื่น ๆ มีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	154	38.5
10,000 - 20,000 บาท/เดือน	136	34.0
20,001 - 30,000 บาท/เดือน	86	21.5
30,001 - 40,000 บาท/เดือน	18	4.5
40,001บาท/เดือนขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ที่ต่ำกว่า10,000 บาท/เดือนมีจำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.5) รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท/เดือนมีจำนวน 136 คน (ร้อยละ 34) รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท/เดือน มีจำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.5) รายได้ระหว่าง 30,001

- 40,000 บาท/เดือนมีจำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) และมีรายได้ 40,001บาท/เดือนขึ้นไปมีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5)

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสามารถที่สัมผัสได้					
1.สภาพตัวรถยนต์โดยสารโดยทั่วไป มีความทันสมัย	22 (5.5%)	102 (25.5%)	202 (50.5%)	56 (14.0%)	18 (4.5%)
2.ห้องน้ำภายในรถยนต์โดยสารมีความสะอาด	12 (3%)	70 (17.5%)	194 (48.5%)	86 (21.5%)	38 (9.5%)
3.สถานีขนส่งมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	16 (4.0%)	56 (14.0%)	160 (40.0%)	122 (30.5%)	46 (11.5%)
4.สถานีขนส่งมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆภายในสถานีขนส่งอย่างเพียงพอ	10 (2.5%)	114 (28.5%)	180 (47.0%)	78 (19.5%)	10 (2.5%)
5.ห้องน้ำในสถานีขนส่งโดยสารมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	18 (4.5%)	92 (23.0%)	178 (44.5%)	96 (24.0%)	16 (4.0%)
6.ห้องน้ำในสถานีขนส่งโดยสารมีความสะอาด	16 (4.0%)	56 (14.0%)	160 (40.0%)	122 (30.5%)	46 (11.5%)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	34 (8.5%)	104 (26.0%)	198 (49.5%)	46 (11.5%)	18 (4.5%)
2. พนักงานให้บริการด้านความถูกต้อง	26 (6.5%)	98 (24.5%)	214 (53.5%)	50 (12.5%)	12 (3%)
3. พนักงานข้บรณปฏิบัติตามกฎหมายจราจร	30 (7.5%)	106 (26.5%)	190 (47.5%)	68 (17.0%)	6 (1.5%)
4. รถยนต์โดยสารเข้า-ออกสถานีตรงตามเวลาที่กำหนด	18 (4.5%)	108 (27%)	174 (43.5%)	74 (18.5%)	26 (6.5%)
ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	32 (8%)	108 (27%)	198 (49.5%)	44 (11%)	18 (4.5%)
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	26 (22.5%)	90 (47%)	188 (39.5%)	74 (18.5%)	22 (5.5%)
3. ตารางเดินทางของ บ.ข.ส.มี ความสะดวกต่อการให้บริการ	16 (4.0%)	106 (26.5%)	194 (48.5%)	68 (17%)	16 (4%)
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ติดตามผลการให้บริการ	20 (5%)	108 (27%)	168 (42.0%)	74 (18.5%)	30 (7.5%)
5. พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ท่านมาใช้บริการ	28 (7%)	98 (24.5%)	156 (39.0%)	98 (24.5%)	20 (5%)
6. สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	22 (5.5%)	112 (28%)	164 (41.0%)	76 (19%)	26 (6.5%)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความมั่นใจได้					
1. สภาพของรถยนต์โดยสารดูแล้ว	34	108	186	42	30
มีความปลอดภัยในการเดินทาง	(8.5 %)	(27%)	(46.5%)	(10.5%)	(7.5%)
2. ความรู้ความสามารถของ	2	94	192	80	14
พนักงานการให้คำแนะนำ	(5%)	(23.5%)	(48%)	(20%)	(3%)
3. ระบบขั้นตอนการให้บริการมี	20	104	180	80	16
ความเป็นมาตรฐาน	(5%)	(26.0%)	(45%)	(20%)	(4%)
4. พนักงานที่ให้บริการ มีมนุษย	24	92	174	84	26
สัมพันธ์ดี	(6%)	(23.0%)	(43.5%)	(21%)	(6.5%)
5. พนักงานมีการจัดระดับการ	12	68	196	96	28
ให้บริการย้อนหลัง	(3%)	(17.0%)	(49%)	(24%)	(7%)
6. พนักงานขับรถ ขับรถดี มีความ	18	86	188	84	24
ปลอดภัยดี	(4.5%)	(21.5%)	(47%)	(21%)	(6%)
ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น					
1. พนักงานให้บริการด้วยความ	16	122	192	48	22
เอาใจใส่ในงานบริการดี	(4%)	(30.5%)	(48%)	(12%)	(5.5%)
2. ความมุ่งมั่นของพนักงานในการ	28	86	192	76	18
ทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะประสบ	(7%)	(21.5%)	(48%)	(19%)	(4.5%)
ปัญหาและความยากลำบากในการ					
ให้บริการ					
3. พนักงานมีความสนใจที่จะรับ	8	108	192	66	30
ฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการและ	(2%)	(26%)	(48%)	(16.5%)	(7.5%)
เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา					

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านมักจะได้รับคำตอบเป็นที่ น่าพอใจจากพนักงาน	14 (3.5%)	88 (22%)	176 (44%)	92 (23%)	30 (7.5%)
5. พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด	16 (4%)	106 (26.5%)	172 (43%)	82 (20.5%)	24 (6%)
6. ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ตรงกับ ความต้องการของท่าน	6 (1.5%)	92 (23%)	182 (45.5%)	90 (22.5%)	30 (7.5%)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ในเรื่อง สภาพตัวรถยนต์โดยสารโดยทั่วไป มีความทันสมัย ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า มีความสำคัญในระดับปานกลาง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาเห็นว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 เห็นว่าอยู่ในระดับน้อย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 เห็นว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และคิดว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ห้องน้ำภายในรถยนต์โดยสารมีความสะอาดส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า มีความสำคัญในระดับปานกลาง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
ด้านความสามารถที่สัมผัสได้			
1.สภาพตัวรถยนต์โดยสารโดยทั่วไป	3.13	0.88	ปานกลาง
2.ห้องน้ำภายในรถยนต์โดยสารมีความสะอาด	2.83	0.93	ปานกลาง
3.สถานีขนส่งมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	2.96	0.82	ปานกลาง
4.สถานีขนส่งมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆภายในสถานีขนส่งอย่างเพียงพอ	3.09	0.82	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
5.ห้องน้ำในสถานีขนส่งโดยสารมีจำนวน เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.00	0.90	ปานกลาง
6.ห้องน้ำในสถานีขนส่งโดยสารมีความสะอาด	2.69	0.98	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ			
1. พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติ หน้าที่	3.23	0.92	ปานกลาง
2. พนักงานให้บริการด้านความถูกต้อง	3.19	0.85	ปานกลาง
3. พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎหมายจราจร	3.22	0.87	ปานกลาง
4. รถยนต์โดยสารเข้า-ออกสถานีตรงตามเวลาที่ กำหนด	3.05	0.95	ปานกลาง
5. ระบบการคิดค่าโดยสารมีความเป็นมาตรฐาน	3.22	0.93	ปานกลาง
6. ตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบข้อมูลด้วย ความเป็นไปถูกต้อง	3.17	0.88	ปานกลาง
ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ			
1. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	3.23	0.91	ปานกลาง
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.06	0.94	ปานกลาง
3. ตารางเดินทางของ บ.ข.ส. มีความสะดวกต่อ การให้บริการ	3.09	0.86	ปานกลาง
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ ติดตามผลการ ให้บริการ	3.03	0.98	ปานกลาง
5. พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุก ครั้งที่ท่านมาใช้บริการ	3.04	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
6. สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	3.20	2.26	ปานกลาง
ด้านความมั่นใจได้			
1. สภาพของรถยนต์โดยสารดูแล้วมีความ ปลอดภัยในการเดินทาง	3.18	0.99	ปานกลาง
2. ความรู้ความสามารถของพนักงานการให้ คำแนะนำ	3.06	0.88	ปานกลาง
3. ระบบขั้นตอนการให้บริการมีความเป็น มาตรฐาน	3.08	0.90	ปานกลาง
4. พนักงานที่ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.01	0.97	ปานกลาง
5. พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการ ย้อนหลัง	2.85	0.89	ปานกลาง
6. พนักงานขับรถ ขับรถดี มีความปลอดภัยดี	2.97	0.92	ปานกลาง
ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น			
1. พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ใน งานบริการดี	3.16	0.88	ปานกลาง
2. ความมุ่งมั่นของพนักงานในการทำงานให้ เสร็จแม้ว่าจะประสบปัญหาและความ ยากลำบากในการให้บริการ	3.08	0.93	ปานกลาง
3. พนักงานมีความสนใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้ มาใช้บริการและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา	2.99	0.89	ปานกลาง
4. ท่านมักจะได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจจาก พนักงาน	2.89	0.89	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
5. พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่าง ใกล้ชิด	2.91	0.94	ปานกลาง
6. ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตรงกับ ความต้องการของท่าน	3.16	2.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 คุณภาพการให้บริการด้านความสามารถที่สัมผัสได้ พบว่า สภาพตัวรถยนต์โดยสารโดยทั่วไป มีความทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ห้องน้ำภายในรถยนต์โดยสารมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 สถานีขนส่งมีความสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 สถานีขนส่งมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆภายในสถานีขนส่งอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ห้องน้ำในสถานีขนส่งโดยสารมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ห้องน้ำในสถานีขนส่งโดยสารมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 พนักงานให้บริการด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎหมายจราจร อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 รถยนต์โดยสารเข้า - ออกสถานีตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 ระบบการคิดค่าโดยสารมีความเป็นมาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 ตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88

คุณภาพการให้บริการด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ตารางเส้นทางของ บ.ข.ส. มีความสะดวกต่อการให้บริการ อยู่ใน

ระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 พนักงานมีความเอาใจใส่ ติดตามผลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ท่านมาใช้ขอบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.26

คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ ได้พบว่าสภาพของรถยนต์โดยสารคูแล้วมีความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 ความรู้ความสามารถของพนักงานการให้คำแนะนำ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ระบบขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นมาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 พนักงานที่ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการ ย้อนหลังอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 พนักงานขับรถขับรถดี มีความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการดี อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ความมุ่งมั่นของพนักงานในการทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะประสบปัญหาและความยากลำบากในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 พนักงานมีความสนใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหายุ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

ท่านมักจะได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจจากพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิดอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของท่านอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.37

ตารางที่ 4.8 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคุณภาพในการให้บริการ
1.ด้านความสามารถที่สัมผัส	2.94	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคุณภาพในการ ให้บริการ
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	3.17	0.71	ปานกลาง
3.ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.11	0.83	ปานกลาง
4.ด้านความมั่นใจ	3.03	0.74	ปานกลาง
5.ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น	3.03	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยในด้านความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ด้านความมั่นใจมีคะแนนเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นมีคะแนนเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ด้านความสามารถที่สัมผัสมีคะแนนเฉลี่ย 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. บริษัทขนส่งมีขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน	28 (7.0%)	112 (28%)	208 (52.0%)	40 (10.0%)	12 (3%)
2. บริษัทส่งมีการให้บริการที่เป็นไป ตามกำหนดระยะเวลา	16 (4%)	124 (31%)	188 (47.0%)	54 (13.5%)	18 (4.5%)
3. บริษัทขนส่งมีอุปกรณ์/เครื่องมือ เทคโนโลยีและความพร้อมในการ ให้บริการ	8 (2%)	98 (24.5%)	190 (47.5%)	82 (20.5%)	22 (5.5%)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. บริษัทขนส่งมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ	16 (4%)	102 (25.5%)	160 (40%)	80 (22%)	34 (8.5%)
5. การให้บริการของบริษัทขนส่งมีความถูกต้อง	12 (3%)	134 (33.5%)	172 (43%)	70 (17.5%)	12 (3%)
6. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความเหมาะสม	16 (4.0%)	130 (32.5%)	170 (42.5%)	62 (15.5%)	22 (5.5%)
7. บริษัทขนส่งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ	10 (2.5%)	106 (26.5%)	170 (42.5%)	98 (24.5%)	16 (4%)
8. บริษัทขนส่งมีการให้บริการที่ปลอดภัย	16 (4%)	108 (27%)	168 (42.0%)	86 (21.5%)	22 (5.5%)
9. บริษัทขนส่งมีการให้คำแนะนำการใช้บริการและวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร	8 (2%)	112 (28.0%)	182 (45.5%)	78 (19.5%)	20 (5%)
ด้านบุคลากร					
1. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความพร้อมและกระตือรือร้นในให้บริการ	14 (3.5%)	114 (28.5%)	208 (52%)	44 (11%)	20 (5%)
2. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ	14 (3.5%)	94 (23.5%)	204 (51%)	68 (17%)	20 (5%)
3. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความรู้ในงานเป็นอย่างดี	10 (2.5%)	122 (30.5%)	186 (46.5%)	70 (17.5%)	12 (3%)
4. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี	12 (3.0%)	106 (26.5%)	208 (52%)	56 (14.0%)	18 (4.5%)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. บุคลากรของบริษัทขนส่ง ให้บริการแก่ผู้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	18 (4.5%)	100 (25%)	180 (45%)	76 (19.0%)	26 (6.5%)
6. บุคลากรของบริษัทขนส่งมี บุคลิกภาพและการวางตัวอย่างเหมาะสม	12 (3.0%)	96 (24%)	192 (48.0%)	74 (18.5%)	26 (6.5%)
7. บริษัทขนส่งมีบุคลากรเพียงพอต่อ การให้บริการ	14 (3.5%)	94 (23.5%)	208 (52.0%)	62 (15.5%)	22 (5.5%)
8. บุคลากรของบริษัทขนส่ง ให้บริการด้วยความถูกต้อง	10 (2.5%)	100 (25%)	196 (49%)	76 (19.0%)	18 (4.5%)
ด้านการอำนวยความสะดวก					
1. บริษัทขนส่งมีป้ายประชาสัมพันธ์ ตารางการเดินรถ	24 (6%)	138 (34.5%)	184 (46.0%)	42 (10.5%)	12 (3%)
2. บริษัทขนส่งมีการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายที่ชัดเจน	22 (5.5%)	130 (32.5%)	184 (46.0%)	42 (10.5%)	22 (5.5%)
3. บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับรอ รถให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ	22 (5.5%)	130 (32.5%)	176 (44.0%)	52 (13%)	20 (5%)
4. บริษัทขนส่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้ ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการ ผู้โดยสารอย่างเพียงพอ	24 (6%)	146 (36.5%)	162 (44.5%)	56 (14%)	12 (3%)
5. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	12 (3%)	114 (28.5%)	168 (42%)	86 (21.5%)	20 (5%)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. อาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดไม่มีมลพิษ	18 (4.5%)	104 (26%)	178 (44.5%)	74 (18.5%)	26 (6.5%)
7. บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้ผู้โดยสารที่มารับส่งผู้โดยสาร	18 (4.5%)	158 (39.5%)	132 (33%)	64 (16%)	28 (7%)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นบริษัทขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.0) ประเด็นบริษัทขนส่งมีการให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31.0) ประเด็นบริษัทขนส่งมีอุปกรณ์/เครื่องมือเทคโนโลยีและความพร้อมในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.5) ประเด็นบริษัทขนส่งมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.5) ประเด็นการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 134 คน (ร้อยละ 33.5) ประเด็นค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) ประเด็นบริษัทขนส่งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.5) ประเด็นบริษัทขนส่งมีการให้บริการที่ปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.0) ประเด็นบริษัทขนส่งให้คำแนะนำการให้บริการและวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.0)

ด้านบุคลากร ประเด็น บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.5) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความรู้ในงานเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.5) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.5) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 180 คน (ร้อยละ 45.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.0) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีบุคลิกภาพและการวางตัวอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.0) ประเด็นบริษัทขนส่งมีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.5) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการด้วยความถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.0)

ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นบริษัทขนส่งมีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางการเดินรถ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) ประเด็นบริษัทขนส่งมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) ประเด็นบริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.0) รองลงมามีความพึงพอใจใน

ระดับมาก จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) ประเด็นบริษัทขนส่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้ ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 162 คน (ร้อยละ 44.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.5) ประเด็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42.0) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) ประเด็นอาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดไม่มีมลพิษ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 178 คน (ร้อยละ 44.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.0) ประเด็นบริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.5) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.0)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริษัทขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.35	1.63	ปานกลาง
2. บริษัทส่งมีการให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	3.17	0.87	ปานกลาง
3. บริษัทขนส่งมีอุปกรณ์/เครื่องมือเทคโนโลยีและความพร้อมในการให้บริการ	2.97	0.87	ปานกลาง
4. บริษัทขนส่งมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ	2.95	0.99	ปานกลาง
5. การให้บริการของบริษัทขนส่งมีความถูกต้อง	3.16	0.85	ปานกลาง
6. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความเหมาะสม	3.14	0.92	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจของ ผู้ให้บริการ
7. บริษัทขนส่งมีการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ	2.99	0.88	ปานกลาง
8. บริษัทขนส่งมีการให้บริการที่ปลอดภัย	3.03	0.93	ปานกลาง
9. บริษัทขนส่งมีการให้คำแนะนำการใช้ บริการและวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่ ผู้โดยสาร	3.03	0.87	ปานกลาง
ด้านบุคลากร			
1. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความพร้อมและ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.15	0.85	ปานกลาง
2. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสุภาพยิ้ม แย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ	3.04	0.86	ปานกลาง
3. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความรู้ในงาน เป็นอย่างดี	3.12	0.83	ปานกลาง
4. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสามารถ ในการสื่อสารเป็นอย่างดี	3.10	0.84	ปานกลาง
5. บุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการแก่ ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.02	0.94	ปานกลาง
6. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีบุคลิกภาพและ การวางแผนตัวอย่างเหมาะสม	2.99	0.90	ปานกลาง
7. บริษัทขนส่งมีบุคลากรเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.13	1.59	ปานกลาง
8. บุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการด้วย ความถูกต้องและรวดเร็ว	3.02	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านการอำนวยความสะดวก			
1. บริษัทขนส่งมีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางการเดินทาง	3.30	0.85	ปานกลาง
2. บริษัทขนส่งมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่ชัดเจน	3.22	0.91	ปานกลาง
3. บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ	3.21	0.91	ปานกลาง
4. บริษัทขนส่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้ ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ	3.29	0.89	ปานกลาง
5. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.03	0.91	ปานกลาง
6. อาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดไม่มีมลพิษ	3.04	0.94	ปานกลาง
7. บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้ผู้ที่มาใช้บริการผู้โดยสาร	3.19	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นบริษัทขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.63 ประเด็นบริษัทขนส่งมีการให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ประเด็นบริษัทขนส่งมีอุปกรณ์/เครื่องมือเทคโนโลยีและความพร้อมในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ประเด็นบริษัทขนส่งมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 ประเด็นการให้บริการของ

บริษัทขนส่งมีความถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ประเด็นค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 ประเด็นบริษัทขนส่งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ประเด็นบริษัทขนส่งมีการให้บริการที่ปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 ประเด็นบริษัทขนส่งให้คำแนะนำการให้บริการและวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87

ด้านบุคลากร ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 (ร้อยละ 23.5) ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความรู้ในงานเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งมีบุคลิกภาพและการวางตัวอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ประเด็นบริษัทขนส่งมีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.59 ประเด็นบุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการด้วยความถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นบริษัทขนส่งมีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางการเดินรถ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ประเด็นบริษัทขนส่งมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ประเด็น

บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ประเด็นบริษัทขนส่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้ ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ประเด็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ประเด็นอาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดไม่มีมลพิษ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ประเด็นบริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้ผู้โดยสารรับส่งผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ
1.ด้านกระบวนการให้บริการ	3.08	0.72	ปานกลาง
2.ด้านบุคลากร	3.06	0.71	ปานกลาง
3.ด้านการอำนวยความสะดวก	3.18	0.70	ปานกลาง
ภาพรวม	3.13	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาเป็นด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 โดยความพึงพอใจด้านย่อยทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

ผู้วิจัยนำเสนอผลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของประชาชน ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบที สำหรับข้อมูลที่มีการจำแนกเพียง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน

(ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้วยการทดสอบ เนื่องจากตัวแปรเพศมีการจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของเพศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของเพศแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบ t	P-Value
ชาย	188	3.14	0.7	0.68	0.50
หญิง	212	3.1	0.63		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าสถิติที่เท่ากับ 0.68 โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.50 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ผู้ที่มีเพศแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางไม่แตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศของประชาชน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของผู้ที่มีอายุแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน เนื่องจากตัวแปรอายุมีการจำแนกเป็น 5 กลุ่ม ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของทุกกลุ่มอายุแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	ค่าสถิติทดสอบ F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	14.66	4	3.66	9.11	0.00*
ภายในกลุ่ม	158.88	395	0.40		
รวม	173.54	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 9.11 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD เพื่อพิจารณาว่าของประชาชนอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-0.43673 (.000*)	-0.40843 (0.000*)	-0.23966 (0.021*)	-0.70988 (0.000*)
20 - 30 ปี	-	-	0.02830 (0.738)	0.19707 (0.045*)	-0.27316 (0.058)
31 - 40 ปี	-	-	-	0.16877 (0.077)	-0.30145 (0.034*)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ขึ้นไป
41 - 50 ปี	-	-	-	-	-0.47023 (0.002*)
51 ขึ้นไป	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของอายุระหว่าง 20 - 30 ปี กับ อายุ 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ขึ้นไป ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของช่วงอายุ 41 - 50 ปี กับ 31 - 40 ปี ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน เนื่องจากตัวแปรระดับการศึกษามีการจำแนกเป็น 6 กลุ่ม ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของทุกระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	13.89	5	2.77	6.86	0.00*
ภายในกลุ่ม	159.64	394	0.40		
รวม	173.54	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 6.68 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางแตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ข้อมูลด้านระดับการศึกษาของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD เพื่อพิจารณาว่าระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา สูงสุด	ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา				
		มัธยมศึกษา ตอนต้น (ม.3)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย (ม.6) หรือปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-	0.17313 (0.19)	0.60213 (0.00*)	0.11600 (0.02*)	0.32568 (0.01*)	0.27381 (0.19)
มัธยมศึกษา ตอนต้น(ม.3)	-	-	0.42900 (0.00*)	0.11600 (0.24)	0.15255 (0.19)	0.10068 (0.10068)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย(ม.6) หรือปวช.	-	-	-	-0.31300 (0.00*)	-0.27645 (0.01*)	-0.32832 (0.09)
อนุปริญญา หรือ ปวส.	-	-	-	-	0.03655 (0.72)	-0.01532 (0.94)
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-0.05187 (0.80)
สูงกว่า ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตัวอย่างที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของระดับการศึกษาประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) และสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) กับอนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) กับ สูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของอนุปริญญา หรือ ปวส. กับ ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน เนื่องจากตัวแปรอาชีพมีการจำแนกเป็น 7 กลุ่ม ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของทุกอาชีพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของทุกอาชีพแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	12.41	6	2.06	5.05	0.000*
ภายในกลุ่ม	161.12	393	0.41		
รวม	173.54	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 5.05 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางแตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD เพื่อพิจารณาว่าอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	อื่น ๆ
รับราชการ	-	0.12603 (0.455)	-0.07697 (0.533)	0.11600 (0.298)	-0.17054 (0.249)	0.28157 (0.028*)	-0.68188 (0.144)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	-0.20300 (0.147)	-0.26626 (0.076)	-0.29657 (0.067)	0.15554 (0.279)	-0.80791 (0.087)
พนักงาน เอกชน(ลูกจ้าง โรงงานและ บริษัท)	-	-	-	-0.06326 (0.509)	-0.09357 (0.410)	0.35854 (0.000*)	-0.60491 (0.186)
ธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-0.03031 (0.810)	0.42180 (0.000*)	-0.54165 (0.239)
เกษตรกร	-	-	-	-	-	0.45211 (0.000*)	-0.51134 (0.271)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-0.96345 (0.036*)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

อาชีพ	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	อื่น ๆ
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของนักเรียน/นิสิต/นักศึกษากับรับราชการพนักงานเอกชน (ลูกจ้าง โรงงานและบริษัท) ธุรกิจส่วนตัวเกษตรกรกรรมและด้านอื่น ๆ แตกต่างกันส่วนอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของผู้ที่มีรายได้แตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน เนื่องจากตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีการจำแนกเป็น 5 กลุ่ม ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	9.22	4	2.30	5.54	0.00*
ภายในกลุ่ม	164.32	395	0.41		
รวม	173.54	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 5.54 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางแตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD เพื่อพิจารณาว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	10,000 - 20,000 บาท/เดือน	20,001 - 30,000 บาท/เดือน	30,001 - 40,000 บาท/เดือน	40,001บาท/เดือนขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	-	-0.28186 (0.00*)	0.03586 (0.68)	-0.09528 (0.55)	-0.61541 (0.02*)
10,000 - 20,000 บาท/เดือน	-	-	0.31771 (0.00*)	0.18658 (0.25)	-0.33356 (0.22)
20,001 - 30,000 บาท/เดือน	-	-	-	-0.13114 (0.43)	-0.65127 (0.02*)
30,001 - 40,000 บาท/เดือน	-	-	-	-	-0.52014 (0.09)
40,001บาท/เดือนขึ้นไป	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000 - 20,000 บาท/เดือนและ 40,001 บาท/เดือนขึ้นไป แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท/เดือนกับ 20,001 - 30,000 บาท/เดือนแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งเฉลี่ยของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท/เดือนกับ 40,001 บาท/เดือนขึ้นไป แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษความสัมพันธ์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

การศึกษความสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความสามารถที่สัมผัสได้กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

H_1 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ	ค่าสถิติเพียร์สัน	ค่า P-Value
ด้านความสามารถสัมผัสได้	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.654	0.000*
ด้านความสามารถสัมผัสได้	ด้านบุคลากร	0.616	0.000*
ด้านความสามารถสัมผัสได้	ด้านการอำนวยความสะดวก	0.578	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถที่สัมผัสได้กับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.654 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความสามารถที่สัมผัสได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความสามารถที่สัมผัสได้กับความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.616 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความสามารถที่สัมผัสได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความสามารถที่สัมผัสได้กับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.578 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความสามารถที่สัมผัสได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การศึกษาความสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความเชื่อถือได้กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเชื่อถือได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

H_1 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเชื่อถือได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ	ค่าสถิติเพียร์สัน	ค่า P-Value
ด้านความเชื่อถือได้	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.778	0.000*
ด้านความเชื่อถือได้	ด้านบุคลากร	0.697	0.000*
ด้านความเชื่อถือได้	ด้านการอำนวยความสะดวก	0.631	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ กับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.778 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความเชื่อถือได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้กับความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.697 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเชื่อถือได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้กับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.631 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเชื่อถือได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การศึกษาความสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

H_1 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ	ค่าสถิติเพียร์สัน	ค่า P-Value
ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.792	0.000*
ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	ด้านบุคลากร	0.768	0.000*
ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	ด้านการอำนวยความสะดวก	0.687	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.798 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.768 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.687 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านการอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การศึกษาความสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความมั่นใจได้กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความมั่นใจได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

H_1 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความมั่นใจได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความมั่นใจได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ	ค่าสถิติเพียร์สัน	ค่า P-Value
ด้านความมั่นใจได้	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.835	0.000*
ด้านความมั่นใจได้	ด้านบุคลากร	0.818	0.000*
ด้านความมั่นใจได้	ด้านการอำนวยความสะดวก	0.735	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจได้กับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.835 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความมั่นใจได้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจได้กับความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.818 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความมั่นใจได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจได้กับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.735 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความ

มั่นใจได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การศึกษาความสัมพันธ์คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้วยการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ ตั้งสมมติฐานสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

H_1 : คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ	ค่าสถิติเพียร์สัน	ค่า P-Value
ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.835	0.000*
ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น	ด้านบุคลากร	0.874	0.000*
ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น	ด้านการอำนวยความสะดวก	0.766	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.835 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นกับความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.874 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นกับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าสถิติเพียร์สันเท่ากับ 0.76 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านการอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. บุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการผู้โดยสารไม่เสมอภาคกัน มีการเก็บค่าโดยสารที่แตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. พนักงานบริษัทรถขนส่ง บางคนบริการไม่ดี พูดยาไม่สุภาพ
3. จำนวนรถที่นำมาให้บริการของบริษัทขนส่ง มิไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร
4. พนักงานขับรถเร็วกว่ากำหนด ขับรถไม่ระมัดระวัง นำ حوادثเสียว บางคันขับเร็วเกินไป บางคันขับช้าเกินไป ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
5. พนักงานขับรถกล่าววาจาไม่สุภาพใส่คนอื่น
6. ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกของสถานีขนส่ง ทั้งตัวสถานี บริเวณรอบ ๆ และห้องน้ำ รวมทั้งปรับปรุงให้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ
9. ไม่ควรอนุญาตให้รถที่ไม่ใช่รถประจำทางเข้ามาจอดในสถานีขนส่งเป็นเวลานาน ๆ
10. รถโดยสารออกไม่ค่อตรงเวลา

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีจำนวน 400 ราย โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 ปีจบการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน (ลูกจ้าง โรงงานและบริษัท) รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถที่สัมผัสด้านความน่าเชื่อถือด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้านความมั่นใจด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและในภาพรวมคุณภาพในการให้บริการรถยนต์มีคุณภาพการให้บริการที่ ระดับปานกลาง
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ บริษัทขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน บริษัทส่งมีการให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาบริษัทขนส่งมีอุปกรณ์/เครื่องมือ เทคโนโลยี และความพร้อมในการให้บริการบริษัทขนส่งมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการของบริษัทขนส่งมีความถูกต้องค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความเหมาะสม บริษัทขนส่งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ บริษัทขนส่งมีการให้บริการที่ปลอดภัยและบริษัทขนส่งมีการให้คำแนะนำการใช้บริการและวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

3.2 ด้านบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความรู้ในงานเป็นอย่างดีบุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดีบุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกันบุคลากรของบริษัทขนส่งมีบุคลิกภาพและการวางแผนตัวอย่างเหมาะสม บริษัทขนส่งมีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการและบุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

3.3 ด้านการอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้บริษัทขนส่งมีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางการเดินทางบริษัทขนส่งมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่ชัดเจนบริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับรอรถให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอบริษัทขนส่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำตู้โทรศัพท์ ตู้ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดไม่มีมลพิษและบริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้ผู้โดยสารผู้โดยสาร

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี มีสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า โดยรวมทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางแตกต่างกัน ส่วนในด้านเพศมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถยนต์โดยสาร

ประจำทางไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หากจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถที่สัมผัส ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่าโดยภาพรวมข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในแต่ละด้านกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับมาก พบว่าโดยภาพรวมข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้าน การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับมากและพบว่าข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านความสามารถที่สัมผัสได้และด้านความน่าเชื่อถือกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และพบว่าโดยภาพรวมข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในแต่ละด้านกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางในด้านอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน และมีอายุโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 - 40 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. โดยส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน(ลูกจ้าง โรงงานและบริษัท) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ซึ่งจากข้อมูลจะพบได้ว่ามีเพศหญิงมาใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางเป็นจำนวนมากกว่าเพศชายและส่วนใหญ่ที่พบเป็นวัยผู้ใหญ่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่โดยสารรถโดยสารประจำทางนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุค่อนข้างสูง มีรายได้ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบัน แสดงว่าผู้โดยสารเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งด้วยเรื่องของค่าใช้จ่ายเป็นส่วนใหญ่

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพในด้านความสามารถที่สัมผัสได้ในระดับปานกลาง ในด้านคุณภาพการให้บริการความน่าเชื่อถือผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านคุณภาพการให้บริการการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจพบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านคุณภาพการให้บริการความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารส่วนมาก ยังไม่พึงพอใจการให้บริการต่าง ๆ ของบริษัทขนส่งในทุก ๆ ด้าน ซึ่งอาจเกิดจากการที่บริษัทขนส่งมีผู้โดยสารมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยที่ผู้โดยสารเหล่านั้นเป็นผู้โดยสารที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย ที่มาใช้บริการเพราะต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ทรัพยากรต่าง ๆ ตั้งแต่ตัวรถโดยสาร บุคลากร และสถานีขนส่ง ไม่สามารถรองรับผู้โดยสารได้มากและดีเท่าที่ผู้โดยสารต้องการ ยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ราคาค่าเชื้อเพลิงสูงขึ้น ทำให้บริษัทขนส่งต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องของเชื้อเพลิงมากขึ้น มีโอกาสขาดทุนสูง ทำให้เหลืองบประมาณที่จะนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาต่าง ๆ ได้น้อย ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เบนจอร์จ นพบรรจบสุข ซึ่งทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ โดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสาร ต่อการบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย เส้นทางสายเหนือและปัญหาการให้บริการของผู้โดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยสายเหนือผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี ความทันสมัยของสถานี และระดับการปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของ Verma ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ ดังนี้ 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง 3) ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

นอกจากนั้นผลการศึกษายังสะท้อนแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร ซึ่งกล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกิน กว่าผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อมูลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลโดยส่วนใหญ่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน เนื่องจากความคิดเห็นของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปตามสถานะของการใช้ชีวิต และความเป็นอยู่ของแต่ละบุคคล ผู้ที่เคยได้รับบริการจากบริษัทอื่น จะนำคุณภาพของการให้บริการมาเปรียบเทียบกัน ผู้ที่มีรายได้สูงก็จะมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดีมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังในการที่จะได้รับบริการที่ดีมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ เป็นต้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ ซึ่งได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางเป็นรายด้านมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ด้านความสามารถที่สัมผัส ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี เสด็จคล้องกับ Milllett กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ ให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี 3) การ ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่ เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุด บริการเมื่อใดก็ได้ และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลการศึกษาสะท้อนแนวคิดของ ปฐม มณีโรจน์ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้าน คือ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้าน ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการ เข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งสาเหตุที่คุณภาพการให้บริการมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจในการ

ให้บริการได้ ต้องเกิดจากคุณภาพของการให้บริการ เช่น หากบริษัทขนส่งมีความพร้อมในการให้บริการ มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์โดยสารให้มีความสะอาด และพร้อมใช้งาน จัดรถยนต์ไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ มีการคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารในการโดยสาร การจอดรับ - ส่ง ฯลฯ ย่อมทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของบริษัทขนส่งมาก หากบริษัทขนส่งมีการอบรมพนักงานให้บริการ ให้มีจิตสำนึกของการให้บริการ เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีบุคลิกภาพและการวางตัวดี มีความรู้ในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารได้ ก็ย่อมทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทขนส่งด้านบุคลากร ทำนองเดียวกันหากบริษัทขนส่งมีความพร้อมในเรื่องของสถานที่ซึ่งจัดเป็นสถานีขนส่ง มีความสะอาด กว้างขวาง มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนทั่วถึง มีสถานที่สำหรับนั่งรอการโดยสารที่เพียงพอ สะอาดและเหมาะสม มีห้องน้ำที่เพียงพอ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีการรักษาความสะอาดบริเวณรอบ ๆ สถานีขนส่งอย่างดี และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม มีสถานที่จอดรถรับ - ส่ง ผู้โดยสาร มีการจัดระเบียบรถรับจ้าง ฯลฯ ผู้โดยสารก็ย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทขนส่งอย่างยิ่งเช่นเดียวกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของวัลลภ ประสงค์กิจ ซึ่งทำทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารปรับอากาศตะวันออก และพบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อพนักงาน และการให้บริการเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง พนักงานขับรถ ตรงต่อเวลา และความสะอาดความสะดวกสบายภายในรถ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของเบญจวรรณ นพพรจบสุข ซึ่งทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี ความทันสมัยของสถานี และระดับการปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. บุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการผู้โดยสารไม่เสมอภาคกัน มีการเก็บค่าโดยสารที่แตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. พนักงานบริษัทขนส่ง บางคนบริการไม่ดี พูดยาไม่ดี
3. จำนวนรถที่นำมาให้บริการของบริษัทขนส่ง มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร

4. พนักงานขับรถขับรถเร็วกว่ากำหนด ขับรถไม่ระมัดระวัง นำพวดเสียว บางคันขับเร็วเกินไป บางคันขับช้าเกินไปไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
5. พนักงานขับรถกล่าววาจาไม่สุภาพใส่คนอื่น
6. ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกของสถานีขนส่ง ทั้งตัวสถานี บริเวณรอบ ๆ และห้องน้ำ รวมทั้งปรับปรุงให้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ
7. ไม่ควรอนุญาตให้รถที่ไม่ใช่รถประจำทางเข้ามาจอดในสถานีขนส่งเป็นเวลานาน ๆ
8. รถโดยสารออกไม่ค่อตรงเวลา

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การปรับปรุงด้านการบริการ

บริษัทขนส่งควรมีการพัฒนาและปรับปรุงอุปกรณ์/เทคโนโลยี และความพร้อมในการให้บริการ โดยการแสดงกระบวนการในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยอาจจะมีป้ายแสดงวัน - เวลาของการเดินรถ มีประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีบริการแนะนำการโดยสารรถประจำทางอย่างปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร

2. การปรับปรุงด้านบุคลากร

ควรมีการปรับปรุงในเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากร อาทิเช่น พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสารตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร ทั้งในเรื่องของความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการโดยสารรถประจำทาง โดยบุคลากรของบริษัทควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารตามที่ผู้โดยสารต้องการได้ จำนวนของบุคลากรต้องจัดให้เพียงพอต่อผู้โดยสาร และให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีมาตรฐานในการให้บริการ

3. การปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในสถานีขนส่ง ให้มีความชัดเจนทั่วถึง นอกจากนั้นควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก ทั้งในตัวอาคารของสถานีขนส่ง ห้องน้ำ ตัวรถโดยสาร และบริเวณโดยรอบสถานีขนส่ง ที่นั่งสำหรับบรรดโดยสารมีจำนวนน้อยเกินไป ควรเพิ่มให้มากขึ้นให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาจจะจัดประชุมแบบมีส่วนร่วม (Focus group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยศึกษาจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการเดินรถโดยสารประจำทาง เช่น พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ ของบริษัทขนส่ง เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ และวิธีการในการแก้ปัญหา

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร ระหว่างการใช้บริการจากบริษัทขนส่งกับบริษัทอื่น ๆ



บรรณานุกรม

- จักรกฤษณ์ สาราณใจ. 2545. การวิจัยพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จันทร์สมุทร.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานชานูบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุบุญณ์ ปาณานนท์. “การสร้างสรรค์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ” จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 9 เล่มที่ 2 (มิถุนายน 2522).
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. 2543. รายงานการศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการ ของโรงพยาบาลในโครงการ Hospital accreditation ระยะที่ 1. ม.ป.ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ส.เอเชียเพรส (1989).
- _____ 2548. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989).
- นพมาศ ชีรเวทิน. 2539. จิตวิทยากับชีวิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญส่ง นิลแก้ว. 2541. การวิเคราะห์วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2538-2541. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณ นพบรรจบสุข. 2545. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทักษะคดี : การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียร์.
- ประสาท หลักศิลา. 2511. ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีทรรศ ศิลปกิจ. 2538. พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

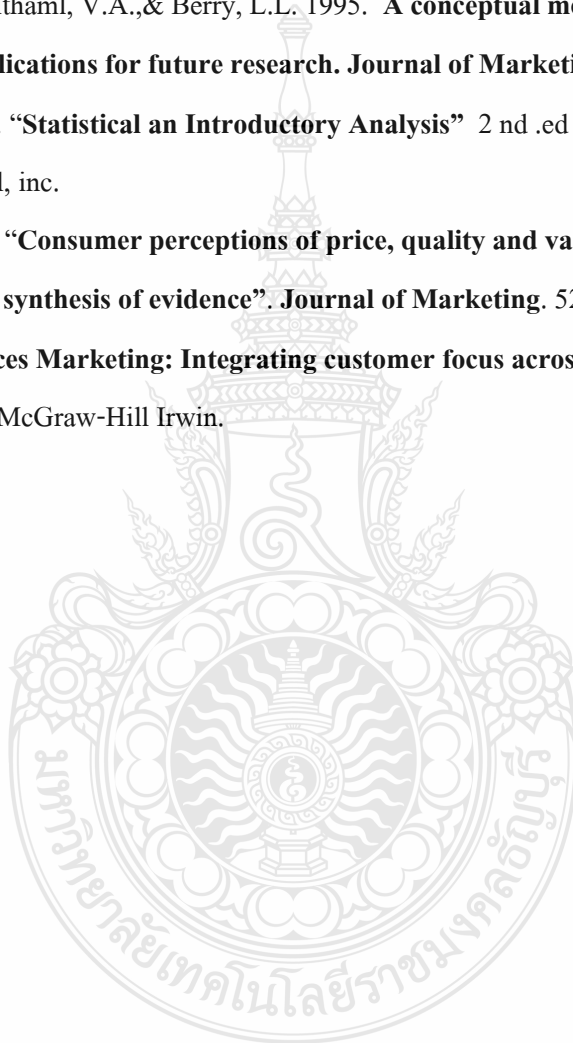
- พิทักษ์ ตรีสุทธิ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พินตรี พัวพัฒนกุล. 2532. การบริการรถยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ศึกษา องค์ประกอบ และเกณฑ์วัดคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรุณ รัตนวิษ และสุวดี ชูสุวรรณ. “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล สังกัด กระทรวง สาธารณสุข จังหวัดตรัง. สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ไพศาล ประโทธิเทศ. 2547. “ปรัชญา” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. 2548. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด. _____ 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภ ประสงค์กิจ. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศตะวันออก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2545. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- วีระชาติ คงสาหร่าย. 2544. การศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารรถไฟฟ้า บีทีเอส. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการค้าปลีก. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2511. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมชาย กิจยรรยง. 2536. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. 2543. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมิต สังฆกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2523. การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี. 2550. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี ปี. กลุ่มนโยบายและวิชาการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี.
- สุกัญญา นิพัทธศักดิ์. 2545. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของภัตตาคารการบินไทย จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4, 196-204.
- อุทัยวรรณ สุขใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Baron and Greenberg. **Behavior in Organizational**. 3rd.ed. Boston : Allyn & Bacon.
- Cosby, T. 1979. **Conformance to Requirements**. CPA Journal, 73 (1), 49.
- Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York : Harper & Row. pp. 202-204.
- Gronroos, C. 1990. **Service management and Masschusetts** ; Lexington Books.n.p.
- Kotler, P. 1994. **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**. 8th edition, New Jersey USA : Prentice Hall International, Inc. , p.6.
- Kotler, P. 1997. **Marketing management**. (9th ed). USA : The Prentice Hall International.
- Middlemist and Hitt. 1989. **Organizational Behavior**. Science Research Associates.
- Moorhead, G. & Griffin, R.W. 1995. **Organizational behavior** (4th ed). Boston : Houghton Mifflin. pp. 1-26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. **A conceptual model of service quality and its implications** for future research. Journal of marketing 49, Fall : 41-50.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Leonard, L.B. 1988. **SERVQUAL : A Multiple - item scale for Measuring consumer perceptions of service Quality. Journal of retailing**, 64, 12 -40.
- Parasuraman, V., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1995. **A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing**, 42, 49.
- Yamane, Taro. 1970. **“Statistical an Introductory Analysis”** 2 nd .ed Tokyo : John Weatherhill, inc.
- Zeithaml, V.A. 1988. **“Consumer perceptions of price, quality and value : A mean - end model and synthesis of evidence”**. **Journal of Marketing**. 52, 2-22.
- Zeithaml. 1990. **Services Marketing: Integrating customer focus across the firm**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill Irwin.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์
โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โอกาสนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนด ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ ข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ
 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 5. 51 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.
 4. อนุปริญญา หรือ ปวส.
 5. ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ 1. รับราชการ
 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานเอกชน (ลูกจ้าง โรงงานและบริษัท)
4. ธุรกิจส่วนตัว
5. เกษตรกรรม
6. นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน 2. 10,000 - 20,000 บาท / เดือน
3. 20,001 - 30,000 บาท / เดือน 4. 30,001 - 40,000 บาท / เดือน
5. 40,001 บาท / เดือนขึ้นไป

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนด ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ ข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. ด้านความสามารถที่สัมผัสได้

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สภาพตัวรถยนต์โดยสารโดยทั่วไป มีความทันสมัย					
2. ห้องนำภายในรถยนต์โดยสารมีความสะอาด					
3. สถานีขนส่งมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
4. สถานีขนส่งมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ภายในสถานี ขนส่งอย่างเพียงพอ					
5. ห้องนำในสถานีขนส่งโดยสารมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					
6. ห้องนำในสถานีขนส่งโดยสารมีความสะอาด					

2. ด้านความน่าเชื่อถือได้

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่					
8.พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง					
9.พนักงานขบรถปฏิบัติตามกฎหมายจราจร					
10.รถยนต์โดยสารเข้า-ออกสถานีตรงตามเวลาที่กำหนด					
11.ระบบการคิดค่าโดยสารมีความเป็นมาตรฐาน					
12.การตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความถูกต้อง					

3. ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
14.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
15.ตารางเวลาเดินทางของ บ.ข.ส. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ					
16.พนักงานมีความเอาใจใส่ ติดตามผลการให้บริการ					
17.พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ท่านมาขอใช้บริการ					
18.สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					

4. ด้านความมั่นใจได้

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19.สภาพของรถยนต์โดยสารดูแล้วมีความปลอดภัยในการเดินทาง					
20.ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ					
21.ระบบขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นมาตรฐาน					
22.พนักงานที่ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
23.พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง					
24.พนักงานขับรถ ขับรถดี มีความปลอดภัยดี					

5. ความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.พนักงาน ๆ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการดี					
26.ความมุ่งมั่นของพนักงานในการทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะประสบปัญหาและความยากลำบากในการให้บริการ					
27.พนักงานมีความสนใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา					
28.ท่านมักจะได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจจากพนักงาน					
29.พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด					
30.ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนด ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ ข้อเท็จจริงมากที่สุด

ด้านกระบวนการให้บริการ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31. บริษัทขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
32. บริษัทขนส่งมีการให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา					
33. บริษัทขนส่งมีอุปกรณ์/เครื่องมือ เทคโนโลยี และความพร้อมในการให้บริการ					
34. บริษัทขนส่งมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
35. การให้บริการของบริษัทขนส่งมีความถูกต้อง					
36. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทขนส่งมีความเหมาะสม					
37. บริษัทขนส่งมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ					
38. บริษัทขนส่งมีการให้บริการที่ปลอดภัย					
39. บริษัทขนส่งมีการให้คำแนะนำการให้บริการและวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร					

ด้านบุคลากร

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
41. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ					
42. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความรู้ในงานเป็นอย่างดี					
43. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี					
44. บุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
45. บุคลากรของบริษัทขนส่งมีบุคลิกภาพ และการวางตัวเหมาะสม					
46. บริษัทขนส่งมีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ					
47. บุคลากรของบริษัทขนส่งให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					

ด้านการอำนวยความสะดวก

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
48. บริษัทขนส่งมีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางการเดินรถ					
49. บริษัทขนส่งมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่ชัดเจน					
48. บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับรอรถให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
49. บริษัทขนส่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้ ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ					
50. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
51. อาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาด ไม่มีมลพิษ					
52. บริษัทขนส่งมีสถานที่สำหรับจอดรถให้ผู้โดยสาร - ส่งผู้โดยสาร					

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล : นางฐานุตรา จันทระเกตุ
- วัน เดือน ปีเกิด : 9 ตุลาคม 2505
- ที่อยู่ : 70/24 หมู่บ้านเดอะแกรนด์มาลาทิพย์ ต.บ้านลำ อ.วิหารแดง จ.สระบุรี
- การศึกษา : สำเร็จการศึกษา
- ปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์ สาขา บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พ.ศ. 2545
 - ปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ สาขามัธยม – ภาษาไทย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2547
- ประสบการณ์การทำงาน : ครูวิทยาลัยเทคนิคสระบุรี

