

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสาร ประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) The Quality Development of Fare Collectors' Service of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)

จิตาภา ทับทิม¹ และ กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์²
Jidapa Tabtim and Kangwan Yodwisitsak

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ 3) สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามประชากรผู้ใช้บริการรถของ ขสมก. ซึ่งคำนวณตัวอย่างได้ จำนวน 420 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มโดยการเลือกพื้นที่ในเขตกรุงเทพฯ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.43) อยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ด้านทักษะและทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

¹นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ
Master of Business Administration in Management Student, Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University, Bangkok.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ

Assistant Professor, Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University, Bangkok.

Corresponding author e-mail: jidapa.tabtim@g.swu.ac.th

ARTICLE HISTORY: Received 15 February 2023, Revised 18 April 2023, Accepted 21 April 2023

Abstract

This research aims to study 1) the level of service satisfaction 2) the demographic factors affecting service quality 3) the service performance of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) fare collectors that affect service quality satisfaction. This quantitative research collect data from people who use BMTA service. 420 samples were selected using random sampling in Bangkok. Statistical analysis was conducted: value number, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis. The results show that passengers' overall satisfaction with bus service was at a moderate level (mean= 3.35). When considering each component, passenger satisfaction in service reliability and confidence in service users have the highest score (mean= 3.43). Passengers with different levels of education, occupation, average monthly income have different satisfaction with service quality. This is statistically significant (0.05). The skills and attitudes of the fare collection staff affect satisfaction with service quality is statistically significant at 0.01.

Keywords: *Service Quality, Bangkok Mass Transit Authority*

บทนำ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคที่มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาครและสมุทรปราการ รถที่วิ่งให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานครมี จำนวน 15,788 คัน 427 เส้นทาง จุดมุ่งหมายขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มุ่งเน้นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่องค์กร จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวก ประหยัด ปลอดภัย และประทับใจ (เมวิกา รุ่งฉัตร. 2557)

ปัจจุบันการโดยสารรถสาธารณะของในกรุงเทพฯ มีปัญหาเกิดขึ้นหลายด้าน จากการสำรวจของสถาบันวิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU POLL), รายงานประจำปีองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพปี 2559 และการไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ได้เสนอไว้ว่าปัญหาสำคัญของรถสาธารณะ 5 อันดับแรกคือ 1. ความปลอดภัย 2. สภาพรถไม่ได้มาตรฐาน 3. ปริมาณรถไม่เพียงพอ 4. ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ 5. ความสามารถของพนักงานขับรถ ทั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสาธารณะ คือ เรื่องมารยาทของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร การปรับปรุงมาตรฐานของสภาพรถ ตามลำดับ จากอ้างอิงที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ล้วนเป็นปัญหาที่เจอกันส่วนใหญ่เมื่อใช้บริการรถประจำทาง และจากการค้นคว้าในด้านการร้องเรียนโดยรวมเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางพบว่าปัญหาที่มักจะถูกถึงกันจะเป็นการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่ไม่สุภาพ แสดงกริยาวาจาไม่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. 2559)

ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่เขตที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่กลางเมืองที่เป็นย่านทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ผลของการศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และยังสามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ในงานวิชาการด้านการศึกษา เรื่องการให้บริการ หรือการศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อพัฒนาบุคลากรในการให้บริการและเพื่อพัฒนาศักยภาพในตัวผู้ที่ต้องการศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งมวลชนให้มองเห็นปัญหาและการพัฒนาการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเพื่อพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดี เป็นการยกระดับมาตรฐานของรถโดยสารประจำทางให้สามารถสร้างความมั่นใจ ที่จะส่งผลให้รถโดยสารประจำทางมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้น และส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจ และสังคมดีขึ้นอันจะนำไปสู่การเสริมสร้างระบบการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ

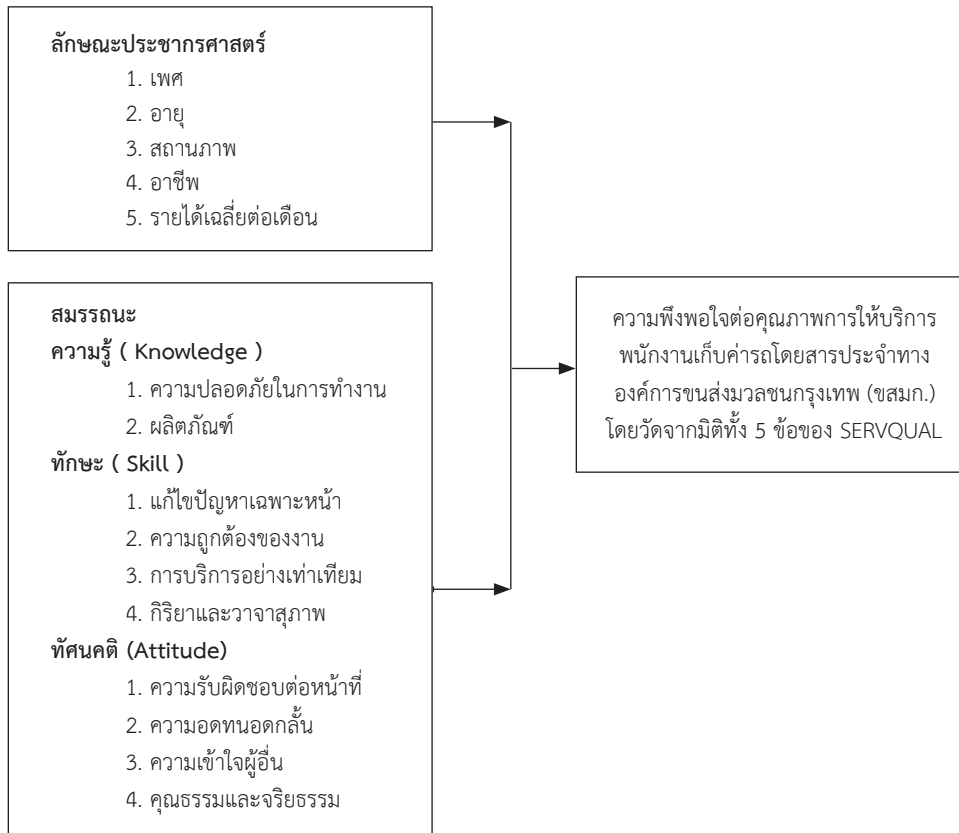
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

สมมติฐานวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน
2. สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

กรอบความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบความคิดการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2557) พจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน อธิบายว่า ประชากร (Population) ในทางสถิติศาสตร์ หมายถึง จำนวนรวมทั้งหมดของคนสัตว์หรือสิ่งของที่ต้องการศึกษา แต่ในทางประชากรศาสตร์ ประชากร หมายถึง กลุ่มคนที่มีอยู่ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง หรือในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ซึ่งอาจมีนิยามแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ยังอาจใช้หมายถึงกลุ่มย่อยภายในประชากรทั้งหมด เช่น ประชากรหญิง ประชากรวัยแรงงาน ประชากรนักเรียน ขนาด และโครงสร้างของประชากรถูกกำหนดโดยการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนคนกลุ่มต่าง ๆ ในประชากรนั้น โดยผ่านการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น

Schiffman (2010) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

สามารถสรุปได้ว่าการกำหนด ตัวแปรของตลาดเป้าหมายมีองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 5 อย่าง โดยตัวแปรสำคัญทางด้าน ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) การศึกษา (Education) สถานะทางสังคม (Social Status) และรายได้ (Income) ซึ่งแนวคิดเรื่องประชากรศาสตร์ทั้งหมดนั้น จะนำไปสู่แนวคิดและ ทฤษฎีทางสมรรถนะ กล่าวคือ การประชกรนั้นต้องมีองค์ประกอบสมรรถนะ ในด้านใดบ้างที่จะนำไปสู่การให้บริการที่ดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1973) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบ ของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคลแลนด์ กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบ ขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2548) ได้กล่าวว่าสมรรถนะ เป็นความสามารถที่สำคัญที่ใช้ในการผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรม หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุถึงผลสำเร็จ โดยมียองค์ประกอบที่ทำให้เกิดสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางภาษาอังกฤษ หรือ ความรู้ทางการพยาบาล
2. ทักษะ (Skills) ความสามารถหรือสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี เช่น ทักษะในการทำงานเป็นทีมต่าง ๆ
3. ทัศนคติ (Attitude) ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน (Self-Concept) สิ่ง que คิดว่าตนเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น การเป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้
5. แรงจูงใจภายใน (Motives) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเน้นไปสู่สิ่งที่ตั้งเป็นเป้าหมายของตน

จากองค์ประกอบของสมรรถนะข้างต้นพอสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ องค์ความรู้ความสามารถแฝงที่มีอยู่ภายในบุคคล ซึ่งเป็นเหมือนตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้องค์ประกอบเพียง 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ซึ่ง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวจะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและความสามารถของบุคคลนั้น ๆ หรือเกิดจากความสามารถที่สร้างขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ และทัศนคตินั้น จะทำให้ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ในงานบริการการจะทราบถึงสมรรถนะของตนเอง และจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ทักษะและความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองในด้านใดต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

นักธุรกิจ เซอร์นันท (2546) กล่าวว่า จิตสำนึกในการให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญและพนักงานทุกคนควรมีซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องยาก แต่อาจจะต้องใช้ระยะเวลาและการปรับตัวโดยการให้หลักหรือเทคนิคของ S-M-I-L-E ดังต่อไปนี้

1. ความอดทนต่อสภาวะความเครียด (Stress Tolerance) หมายถึง ต้องมีความอดทนอดกลั้นเมื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมาจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลักษณะงานหรือลูกค้า เช่น หากไม่พอใจที่หัวหน้างานพูดจาไม่รู้เรื่องเมื่อมอบหมายงานควรเก็บความรู้สึกไว้อย่าระบายอารมณ์กับลูกค้า ควรแสดงสีหน้ากิริยาที่ยิ้มแย้มอยู่เสมอเมื่อพบเจอลูกค้า

2. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง เริ่มจากความต้องการที่จะปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อให้ผลงานได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ แรงจูงใจในเองที่จะทำให้มีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ลูกค้าพร้อมช่วยเหลือลูกค้าในสภาวะการณ์ต่าง ๆ

3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ต้องมีความซื่อสัตย์ต่องานหรืออาชีพของตนเอง โดยการให้ข้อมูลทั้งทางด้านบวกและด้านลบของสินค้าและบริการ มิใช่ทำให้ข้อมูลเพียงด้านบวกที่เป็นประโยชน์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การให้ข้อมูลทั้งสองแง่มุมนี้จะทำให้ลูกค้ามีทางเลือกที่จะตัดสินใจที่จะเลือกสินค้าและบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับลูกค้าที่สุด ลูกค้าบางรายอาจจะตัดสินใจใช้สินค้าและบริการจากคุณเนื่องจากพอใจที่ได้รับข้อมูลด้านลบจากคุณก็เป็นได้

4. การฟัง (Listening) หมายถึง ควรรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดจากลูกค้าอย่างเต็มใจไม่ตีโพยตีพายหรือแสดงกิริยาท่าทางไม่พอใจลูกค้า ควรรับฟังและพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือเหตุผลต่อกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าหรือบริการต่าง ๆ และหากสถานการณ์ไม่ดีขึ้นต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเรารู้สึกเสียใจ และแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเราไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในคราวต่อไป บางครั้งการยอมรับผิดในปัญหานั้น ๆ ทั้งที่ตนไม่ใช่ผู้ผิดอาจเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะยุติปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ความกระตือรือร้น (Energetic) หมายถึง ความกระตือรือร้นจะทำให้เกิดการแสวงหาวิธีการหรือเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการและสินค้าที่ดีที่สุดรวมไปถึงจะทำให้ชวนขายที่จะเรียนรู้ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอ ๆ เพื่อที่ว่าจะได้มีข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันและมีความพร้อมที่จะตอบข้อซักถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าซักถามไม่ใช่ให้ข้อมูลผิด ๆ ลูก ๆ แบบขอไปทีโดยไม่สนใจว่าข้อมูลที่ให้ไปจะผิดถูกอย่างไร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ถึงการสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ (Satisfaction) มีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้าด้านเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานและมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและมีความมีวิจารณญาณ
5. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) 2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) 4. การเข้าถึงการบริการ (Access) 5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) 6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) 10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และหลังจากนั้น Parasuraman ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) บริการที่ให้แก่มือรับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน
2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง
3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้บริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บุคคลที่โดยสารด้วยรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ซึ่งมีจำนวนประชากร 5,527,994 คน (Post today. 2565) จากการรวบรวมสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ต่อวัน จำนวน 392,112 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในกรุงเทพมหานครทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีนี้ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 399.99997 คน คิดเป็น 400 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้นจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 20 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 420 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่สะดวกที่จะให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามจนครบ 420 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการรวบรวมแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง: กรณีการศึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง ได้แก่ ด้านความรู้ในการให้บริการ ความรู้ในด้านความปลอดภัย และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือความชำนาญในเส้นทาง

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความถูกต้องของงาน การบริการอย่างเท่าเทียม และกิริยาและวาจาสุภาพ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น ความเข้าใจผู้อื่น และคุณธรรมและจริยธรรม

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยยึดหลักคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) 2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) 3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และ 5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

- 1) สถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม
- 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม
- 3) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ อายุ 18 - 25 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา คือ พนักงานราชการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 อาชีพอิสระ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 นิสิต/นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

การใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา คือ 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และ 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ประเภทของการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ประเภทรถปรับอากาศ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และรถธรรมดา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

ความเหมาะสมของอัตราค่าโดยสารประจำทาง ขสมก. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่ออัตราค่าโดยสารประจำทาง ขสมก. คือ มีความเหมาะสม จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และไม่มีความเหมาะสม จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง

ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ ด้านความรู้ในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) (ตารางที่ 1) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ยของความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง

ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้ในด้านความปลอดภัย	3.13	ปานกลาง
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	3.88	มาก
ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม	3.51	มาก

ด้านความรู้ในด้านความปลอดภัย ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ รู้วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือรักษาความปลอดภัยพื้นฐานในรถโดยสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมา คือ มีความรู้ทางด้านการตรวจสอบสถานที่ภายในตัวรถโดยสาร เช่น ตรวจสอบเก้าอี้ที่นั่ง ราวจับ หน้าต่างและประตูเปิดปิดรถโดยสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และมีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือมีความรู้รองลงมาคือมีความรู้ในเรื่องของเส้นทางการเดินรถของแต่ละสายที่ใกล้เคียงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และมีความรู้เกี่ยวกับด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง

ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา คือ ด้านทักษะการบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ด้านทักษะการพูดและการกระทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ (ตารางที่ 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ตารางที่ 2: ค่าเฉลี่ยของทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง

ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.25	ปานกลาง
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.62	มาก
3. ด้านทักษะการบริการอย่างเท่าเทียม	3.43	มาก
4. ด้านทักษะการพูดและการกระทำ	3.38	ปานกลาง
ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม	3.42	มาก

ด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อรู้ทันถึงสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ เมื่อมีปัญหาของผู้รับบริการเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และการใช้วาจาอย่างสร้างสรรค์/ ประนีประนอมในการสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ

ด้านทักษะการทำงาน ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารให้บริการอย่างแม่นยำในเรื่องเส้นทางการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้โดยสารได้ทันที มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ด้านทักษะการบริการอย่างเท่าเทียม ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร / การวางตัวและบุคลิกภาพอย่างเป็นกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและบริการด้วยความเป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) และสามารถรับฟังปัญหาทุกปัญหาและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีโดยไม่เลือกรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ด้านทักษะการพูดและการกระทำ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือพนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพและเหมาะสมในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการอย่างเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) และพนักงานสามารถรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างใจเย็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.56$) ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และด้านความเข้าใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ตารางที่ 3: ค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	3.74	มาก
2. ด้านความอดทนอดกลั้น	3.39	ปานกลาง
3. ด้านความเข้าใจผู้อื่น	3.36	ปานกลาง
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	3.56	มาก
ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม	3.51	มาก

ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการเก็บค่าโดยสารถูกต้องตรงตามราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือ สามารถให้ข้อมูลเส้นทางของสายเดินรถโดยสารที่รับผิดชอบแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.94$) และตรวจสอบความสะอาดและสิ่งของทุกครั้งหลังจากหยุดให้บริการหรือจำนวนผู้โดยสารน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

ด้านความอดทนอดกลั้น ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีความเคารพและให้เกียรติในการให้บริการโดยคำนึงถึงอายุและสถานภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ มีความอดทนต่อแรงกดดันเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และสามารถควบคุมอารมณ์และจัดลำดับความคิดเมื่อเจอสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจผู้อื่น ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานมีความเป็นผู้นำ ผู้ตาม และผู้ริเริ่มประเด็นในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงจุดยืนตามหลักการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมา คือ มองหาข้อดีมากกว่าข้อเสียในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และการแบ่งปันพุดคุยประสบการณ์ร่วมกันเพื่อให้เข้าใจในการให้บริการมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีวินัยและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมา คือ มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และมีน้ำใจ มีจิตอาสา และความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานและส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ (ตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ตารางที่ 4: ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.06	ปานกลาง
2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	3.43	มาก
3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.48	มาก
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.48	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.36	ปานกลาง
6. ด้านความรู้ในการให้บริการ	3.28	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม	3.35	ปานกลาง

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือสถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา คือ สถานที่ที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ สถานที่ขึ้นบนรถ รวมไปถึงราวจับขณะขึ้นบนรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และมีของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้บริการในเรื่องข้อมูลเส้นทางการเดินรถได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการเป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และพนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้ เช่น ผู้ใช้บริการขอให้พนักงานบอกหรือประกาศป้ายที่ผู้ใช้บริการจะลงจากรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมา คือ พนักงานมีการให้บริการที่ดีเสมอต้นเสมอปลายทุกครั้งที่ได้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้งเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และพนักงานมีการสำรวจและสังเกตในความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ด้านความรู้ในการให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีความรู้ในเรื่องการขนส่งและการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือมีความรู้ทางด้านกระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) และมีความรู้ทางด้านภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ตามลำดับ

7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

1.1 จากการทดสอบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .290 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 จากการทดสอบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า Sig. เท่ากับ .741 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 จากการทดสอบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

เดือน 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 และ 0.28 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5: สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.074	0.076		0.971	.332	
ความรู้	-0.015	0.037	-.014	-0.420	.675	3.260
ทักษะ	0.356	0.051	.348	6.965**	.000	6.802
ทัศนคติ	0.600	0.042	.609	14.440**	.000	4.856

R = 0.921, R² = 0.848, Adjusted R² = 0.847, SE = 0.361, Durbin-Watson = 1.944

** < .01

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่า

ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ -0.015 ($B = -0.015$) และมีค่า Sig. เท่ากับ $.675$ ซึ่งมากกว่า $.05$ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความรู้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.356 ($B = 0.356$) และมีค่า Sig. เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทักษะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ หมายความว่า เมื่อทักษะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพิ่มขึ้น 0.356 หน่วย

ทัศนคติ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.600 ($B = 0.600$) และมีค่า Sig. เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ หมายความว่า เมื่อทัศนคติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพิ่มขึ้น 0.600 หน่วย

จากผลการวิเคราะห์ที่สามารถสรุปได้ดังนี้ สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ได้ ร้อยละ 84.7 ($\text{adjusted } R^2 = 0.847$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

Y (ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ) = $0.074 + 0.356$ (ทักษะ)** + 0.600 (ทัศนคติ)**

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ผู้มีการศึกษาสูงกว่า จะคำนึงถึงคุณภาพของการบริการมากกว่า โดยถ้าหากคุณภาพการให้บริการดี ผู้ใช้บริการก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของปรเมศ บุญเปี่ยม (2561) ที่ได้

ศึกษาเรื่องการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร อุตรธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร อุตรธานีแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากอาชีพที่มีผลตอบแทนที่สูงก็จะใช้บริการรถโดยสารช่องทางอื่นที่สะดวกสบายกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสระบุรีที่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการที่มีคุณภาพและมีความสะดวกสบายมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของอาริยา หมัดลี (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่ – สุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านทักษะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง มีทักษะในการทำงาน ทักษะการพูดและการกระทำ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman and Grewal (2000) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อาจเนื่องมาจากพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีวินัยและความรับผิดชอบหน้าที่ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหิดล (2555) ที่กล่าวว่า ทัศนคติต่องานบริการที่ดี (Attitude) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ควรให้ความสำคัญกับการอบรมและพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติให้แก่พนักงานผู้ให้บริการให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากขึ้น

2. ผู้บริหารควรให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคล ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเพศและอายุ เนื่องจากในเรื่องของอายุ อาจจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก หรือผู้สูงอายุมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการกำหนดนโยบายองค์กร เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ให้พิจารณาในแต่ละด้าน และผู้บริหารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพื่อช่วยเพิ่มกำไร และส่วนแบ่งการตลาดให้มากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้น และกลับมาใช้บริการซ้ำ

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการมากยิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารควรมีการพัฒนาและปลูกฝังพนักงานให้ตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ชีตความสามารถ การเข้าถึงได้ อธิบาย การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัยจากอันตราย ความเข้าใจ และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับบุคคลที่โดยสารด้วยรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่สนใจศึกษาอาจศึกษากับระบบขนส่งมวลชนรูปแบบอื่น เช่น รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน เรือข้ามฟาก สายการบิน รถทัวร์ และรถไฟ เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาตัวแปรด้านคุณลักษณะอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ ปฏิกริยาตอบรับ ความไว้วางใจ การเอาใจเขาใส่ใจเรา เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำมาอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่สนใจอาจศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครบถ้วน และได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ฐานุตรา จันทระเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/779>
- ณัฐพันธ์ เชนนนท์. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.
- ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2561). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานครอุดรธานี. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, อุไร พานิชยานุสนธิ์, ลัดดาวลัย ทัดศรี, เสาวลักษณ์ เจริญสิทธิ์, พร็ิมเพรา ศาครชัยพิทักษ์, มยุรี ปริญญาวัฒน์, จุไรรัตน์ สุดประโคนเขต, อารีย์ ฟองเพชร และรุ่งภา ป้องเกียรติชัย. (2548). การจัดการทางการแพทย์บาลสู่การเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทวิทยาการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. นครปฐม: สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- เมวิกา รุ่งฉัตร. (2557). การทำงานของพนักงานองค์การขนส่ง. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/28843>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2557). พจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: กองธรรมศาสตร์และการเมือง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2559). รายงานประจำปีองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปี 2559. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก <http://www.bmta.co.th/sites/default/files/files/download/2559.pdf>
- อาริยา หมดลี. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางบริษัท วีระกรจำกัด เส้นทางหาดใหญ่- สุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. ถ่ายเอกสาร.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence. *American Psychologist*. 28(1): 1-14.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 28(1): 168-170.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.

- Post today. (2565). ราชกิจจานุเบกษา จำนวนประชากรไทย 66,171,439 คน กทม. มากสุด 5.5 ล้าน.
สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก <https://www.posttoday.com/social/general/673371>
- Schiffman, L. G. (2010). *Consumer Behavior*. 10th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.