

## คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการ

### ของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

## DESIRED CHARACTERISTICS AND OVERALL SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES TRANSPORT COMPANY LIMITED

ธนวรรณ บัวคลี<sup>1</sup>

ธนภูมิ อติเวทิน<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด 3 ครั้ง ในรอบ 3 เดือน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะการบริการ ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย มิตรไมตรี การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย กิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ควบคุมอารมณ์ และรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยมีความละเอียดชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นโดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน ประกอบด้วย ผู้โดยสาร จำนวน 30 คนและตัวแทนพนักงาน จำนวน 32 คน โดยแบ่งเป็น พนักงานขับรถ จำนวน 10 คนพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร จำนวน 10 คน พนักงานขายตั๋ว จำนวน 10 คน และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 คน พบว่า ผู้ใช้บริการได้กล่าวถึงความสะดวก ในการจองตั๋วออนไลน์ที่มีความรวดเร็ว ส่วนเรื่องความปลอดภัยผู้โดยสารได้กล่าวถึงสภาพรถที่ใหม่ พนักงานขับรถตามกฎจราจรและพนักงานยิ้มแย้ม สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานแต่งกายสุภาพ และพนักงานยังสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน เรื่อง การคืนตั๋วและสามารถอธิบายได้ชัดเจนให้กับผู้โดยสารผู้ใช้บริการได้กล่าวถึงพนักงานขับรถ มีความรอบคอบและสร้างปลอดภัยในขณะขับขี่ มีความชำนาญทาง จอตรงตรงป้าย และพนักงานใส่ใจโดยการถามผู้โดยสารทุกครั้งก่อนลงจากรถ พนักงานต้อนรับมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เอาใจใส่ดีมาก และได้กล่าวถึงพนักงาน

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup> อาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขยตัวให้การบริการที่ตพนักงานแนะนำดี ให้ข้อมูลครบถ้วน เอาใจใส่ที่ดี พุดจาสุภาพ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังกล่าวอีกว่า ค่าใช้จ่ายโดยรวมพอใจมาก คุ่มค่าและประหยัด ส่วนสิทธิประโยชน์ที่ได้รับถือว่าดีมาก จึงทำให้ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการ จากผลที่ได้การวิจัยเชิงคุณภาพจึงนำมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และพนักงานขายตั๋ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ได้แก่ การปรับปรุงห้องน้ำบนรถโดยสารและห้องน้ำที่สถานี โดยการทำความสะอาดตอนรถหยุดพัก และวางก้อนดับกลิ่นในห้องน้ำสถานีที่รถโดยสาร รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น เก้าอี้ หรือเครื่องปรับอากาศ ใน สำหรับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว ควรมีการจัดอบรมในเรื่อง การให้บริการแก่ผู้โดยสาร

**คำสำคัญ:** บริการผู้ใช้บริการ คุณลักษณะ ความพึงพอใจ

## Abstract

The research was aimed at studying desirable characteristics and overall service quality of the staff of the transportation company limited. The methodology consisted of quantitative method. The details are as follows:

Data were collected from 400 samples by questionnaires. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation and hypotheses tested, using Pearson correlation coefficient. The results found that most respondents were female, aged less than or equal to 25 years old, single, held Bachelor's degree and used the bus service up to 3 times in the past 3 months.

The results from hypotheses testing were shown as follows;

1. Overall quality of service including types of service, safety, access to services and communication are correlated with customer satisfaction at relatively high level in the same direction.
2. Overall desirable characteristics of service staff of the transport public company limited include hospitality, appropriate attire, friendliness, politeness, manners, anger management, listening and solving skills are correlated with customer satisfaction at relatively high level in the same direction.
- 3 The service quality of bus drivers are correlated with customer satisfaction at relatively high level in the same direction.
4. The service quality of bus conductors are correlated with customer satisfaction at relatively high level in the same direction.
5. The service quality of ticket sellers are correlated with customer satisfaction at relatively high level in the same direction.

For qualitative research method by in-depth interviewing has made the research information more detailed and reliable. The interview was conducted with 62 people including 30 passengers and 32 representatives of staffs. They are classified by 10 bus drivers, 10 bus conductors, 10 bus ticket sellers and 2 human resource officers.

The interviewing result of the passengers has been mentioned to the convenience and quickness of online ticket reserving. In terms of passenger's safety has been found that they are satisfied and confident with the quality of service, safety as well as being informed with the correct information from the staff, new car condition, hospitality, smart uniform, friendliness, politeness, manners, ability to listen, solving skills and anger management. The research also found that the quality of service of bus driver found that most passengers have received satisfying quality service by the bus drivers as well as the bus conductors. The drivers drove carefully and safely as well as had skillful memory of the routes. They also said that the conductors cared of the clients,

had good manners and always smiled. Meanwhile, the ticket collectors also serviced very well too. They suggested and gave complete information to the customers and talked politely. The customers continued expressing that they were totally satisfied the cost of servicing including the privilege that they got was desirable. To conclude, in terms of overall desirable of service staff, the passengers actually satisfied the service. According to the result of the qualitative research supported to the quantitative research, we have found that the overall of quality service, good characteristic of conductors, chauffeurs and ticket collectors are correlated with user's satisfying.

In summary, it was found that the bus company should give first priority to toilet maintenance both on the buses and at the stations for example, cleaning when the bus is not in use and placing an air refresher in those toilets and waiting areas. Moreover, it should increase facilities such as chairs or air conditioning. As for the quality of service of the ticket seller, the service training session should be provided.

**Keywords:** Service, Customer, Characteristics, Satisfaction

## บทนำ

บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสาร โดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่างๆ ระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัดและให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปของรถร่วมเอกชน รینگในเส้นทาง บขส. ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัด ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินทางของบริษัทเองและรถร่วมให้ เป็นระเบียบ รวมทั้งการให้บริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารทำให้สามารถแบ่งขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจได้ เป็น 3 ธุรกิจ คือการเดินรถบริษัทร่วมเอกชน และสถานีขนส่ง (บริษัทขนส่งจำกัด, 2556)

ปัจจุบันสถานที่ตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสารภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลางได้ย้ายจากสถานที่ทำการเดิมที่ตลาดหมอชิต มาเช่าพื้นที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในพื้นที่ 72 ไร่ 2 งาน 92 ตารางวา ที่ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร โดยใช้ชื่อที่ทำการว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต 2 เนื่องจากเมื่อปี พ.ศ.2536 กรุงเทพมหานคร โดย ร้อยเอกกฤษดา อรุณวงศ์ ณ อยุธยา และพันเอกวินัย สมพงษ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ในขณะนั้น ขอความร่วมมือกรมการขนส่งทางบก และ บขส. เพื่อพัฒนาการใช้ประโยชน์พื้นที่ที่ตลาดหมอชิตในการจัดสร้างโรงจอดรถและซ่อมบำรุง รถไฟฟ้าระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (B.T.S) ให้เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้โดยสารดีขึ้น ได้เปิดใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ.2541 เป็นต้นมา (กระทรวงคมนาคม,2555)

เศรษฐกิจของประเทศไทยได้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการติดต่อสื่อสารและเดินทางกันอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจหรือด้านการท่องเที่ยว ทำให้ขนส่งต่างๆ มีความสำคัญและพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อตอบสนองกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและรายได้ของประชากรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งระบบขนส่งทางบกได้รับความนิยมอย่างมากเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายปลอดภัย สะดวกสบาย และมีความน่าเชื่อถือ จึงทำให้มีการแข่งขันอย่างสูง โดยเฉพาะในเรื่อง การบริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น กิจการรถยนต์โดยสารควรให้ความสำคัญและพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ในปัจจุบันการเดินทางมีทางเลือกมากกว่าแต่ก่อนไม่ว่าจะเป็นบริการรถยนต์ รถไฟ รถตู้ และอื่นๆ บริการขนส่ง จำกัด เป็นหน่วยของรัฐวิสาหกิจขนส่งผู้โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่างๆ ซึ่งมีอัตราการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ และกลยุทธ์ในการสร้างกำไรแต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้ เนื่องจากไม่สามารถให้แนวทางที่ชัดเจนในการบริหารองค์กรโดยเฉพาะธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ อีกทั้งยังมีปัญหา เรื่อง ค่าจ้างเรียนจากผู้ใช้บริการที่ได้จากข้อเสนอแนะที่มีความต้องการให้ปรับปรุงเป็นจำนวนมาก ที่ไม่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ บริษัท ขนส่ง จำกัด ควรให้ความสนใจในเรื่องการบริการเพิ่มขึ้น

จากปัญหาต่างๆ แสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการรถยนต์โดยสาร บริษัท ขนส่ง จำกัด ทั้งสิ้น ดังนั้น สิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวและเกิดความชัดเจนในการบริการงานองค์กร คือ คุณภาพของการให้บริการ โดยความหมายคุณภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินงานองค์กร และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตามความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกไว้วางใจในการบริการ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์ขององค์กร และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน บริษัทขนส่ง จำกัด

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาและต้องการรับรู้ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยกลุ่มพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วโดยสาร และพนักงานต้อนรับ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในด้านธุรกิจการบริการกับ บริษัทอื่นๆ รวมไปถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ทำวิจัยในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีของบริษัทขนส่ง จำกัด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ
  - 1.1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ
  - 1.2 คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด
  - 1.3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ
  - 1.4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร
  - 1.5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว
2. ตัวแปรตาม คือ
  - 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการ Parasuraman, Zethamal, & Berry (1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน คือ มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ มิติที่ 2 ความไว้วางใจ มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น มิติที่ 4 สมรรถนะ มิติที่ 5 ความมีเมตตริจิต มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ มิติที่ 7 ความปลอดภัย มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zethamal, & Berry (1990) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ มิติด้านลักษณะการบริการ คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากรอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นต้น มิติด้านความปลอดภัย คือ สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ มิติด้านเข้าถึงบริการ คือ การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วย

ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และมีมิติด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย ซึ่งมีติดังกล่าวเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นมิติการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ

**แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการที่ดี** สมิท สัชฌุกร (2550, น. 51) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณสมบัติ (Qualification) ที่ดีของผู้ให้บริการจะมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. คุณลักษณะซึ่งจะชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกายรูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด 2. พฤติกรรม (Behavior) ที่ทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากกรกระทำของบุคคล ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี จะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ด้านแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจ และจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ใช้บริการ ด้านกิริยวาจาสุภาพ มารยาทงดงามจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง ด้านควบคุมอารมณ์ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังแตกต่างกัน และด้านรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** Aday, & Anderson (1975, pp. 52-80) กล่าวถึงทฤษฎีที่พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการการได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการหนึ่ง คือ ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอหิยาภัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจ ห่วงใยผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ ในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องเสียไปเมื่อมาขอรับบริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Aday, & Anderson มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลประกอบการเดินรถปี 2556 โดยมีจำนวน 9,341,234 คน (หน่วยงานกองวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจบริษัทขนส่ง จำกัด, 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 คน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีตามสะดวก (convenience sampling) ผู้ที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

### การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้เป็นคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทาง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end question) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 19 ข้อ แบ่งเป็น ด้านลักษณะการบริการ 8 ข้อ ด้านความปลอดภัย 4 ข้อ ด้านการเข้าถึงการบริการ 4 ข้อ และด้านการติดต่อสื่อสาร 3 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น ด้านมีมิตรไมตรี 3 ข้อ ด้านแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย 3 ข้อ ด้านกิริยาวาจาสุภาพ มารยาทงดงาม 3 ข้อ ด้านควบคุมอารมณ์ 3 ข้อ และด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา 3 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 4 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรากาชาขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

### การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนของขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ 0.91 ด้านความปลอดภัย 0.94 ด้านการเข้าถึงบริการ 0.80 และด้านการติดต่อสื่อสาร 0.85

2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ได้แก่ ด้านมีมิตรไมตรี 0.88 ด้านแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย 0.97 ด้านกิริยาวาจาสุภาพ มารยาทงดงาม 0.89 ด้านควบคุมอารมณ์ 0.92 และด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา 0.89

3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ 0.92

4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร 0.93

5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว 0.88

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 0.94

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และความถี่ในการใช้รถโดยสาร จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์จำแนกความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากแบบสอบถามตอนที่ 2-7 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

##### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมติฐาน 1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 2 คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โดยใช้ทดสอบสมมติฐานจากแบบสอบถามตอนที่ 2-7 เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สกล จริยวิทยานนท์, 2542, น. 508)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์สูง

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรสโสด สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่งจำกัด ในรอบ 3 เดือน มีจำนวน 3 ครั้ง

2. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านลักษณะการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ

3. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของ บริษัท ขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสุภาพ สะอาด เรียบร้อยแต่งกายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านกิริยวาจาสุภาพ มารยาทงดงาม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านรับฟังและ

เต็มใจแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านมิตรไมตรีอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านควบคุมอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

6. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วของ บริษัท ขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

#### ผลการวิจัยข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistic) พบว่า

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.737 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.632 0.718 0.614 และ 0.621 ตามลำดับโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.791 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.723 0.659 0.686 0.698 และ 0.708 ตามลำดับโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.701 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน

4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.731 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน

5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.775 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับก่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน

#### สรุปและอภิปรายผล

1. ผลจากการวิจัย พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับก่อนข้างสูง จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยบริษัทขนส่ง จำกัด มีการให้บริการเส้นทางรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศที่เก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีความสะดวก สถานีที่รถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สภาพรถโดยสารมีความปลอดภัย มีความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร สามารถเลือกที่นั่งได้ด้วยตัวเอง หรือจองตั๋วล่วงหน้าผ่านสถานีขนส่ง/ ออนไลน์ การให้ข้อมูลตารางการเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง ตั๋วรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจน ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยภาพรวมคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้



บริการบริษัท ขนส่ง จำกัด สอดคล้องกับทฤษฎีด้านการบริการ Parasuraman, Zethamal, & Berry (1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) และได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย มิติด้านลักษณะการบริการ คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากรอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นต้น มิติด้านความปลอดภัยคือ สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ มิติด้านเข้าถึงบริการคือ การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และมิติด้านการติดต่อสื่อสารคือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย ซึ่งมีดังกล่าวยังเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติลักษณ์ สุวรรณโพล (2556) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรรถไฟฟ้า BTS Rabbit ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของสินค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรรถไฟฟ้า BTS Rabbit ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานที่ห้องจัดจำหน่ายตั๋ว การให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บัตร บัตรมีขนาดที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สะดวกในการพกพา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤฤทธิ์ วงษ์มณฑา (2554) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย กระบวนการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ บุคลากรประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด

2. ผลจากการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมบริษัทขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยพนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการมีมิตรไมตรี สร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีกิริยาวาจาสุภาพ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมากเต็มใจให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้ พุดซื่อแจ้งหรืออธิบาย เรื่อง ต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จำกัด สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2550, น. 51) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณสมบัติ (Qualification) ที่ดีของผู้ให้บริการจะมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. คุณลักษณะซึ่งจะชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกายรูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด 2. พฤติกรรม (Behavior) ที่ทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี จะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ด้านแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจและจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ใช้บริการ ด้านกิริยาวาจาสุภาพ มารยาทงดงามจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง ด้านควบคุมอารมณ์ ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์นิ่งคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังแตกต่างกัน และด้านรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

3. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยพนักงานมีมารยาท กิริยาวาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ พนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง การขับขี่ย่างระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจราจรของ ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิตา พลายอู่วงศ์ (2556) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง ความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ ที่ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อความพร้อมในการให้บริการของบริษัทขนส่งเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือทั้งนี้ เนื่องจาก พนักงานต้อนรับบนรถทัวร์ปรับอากาศให้บริการที่ดีอย่างมีอาชีพ

สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้โดยสาร รวมถึงพนักงานขับรถมีประสบการณ์ในการขับรถ และมีความเชี่ยวชาญในเส้นทาง บริษัทให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร และพนักงานพูดจาสุภาพ มีบุคลิกภาพในการให้บริการที่ดี

4. ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยพนักงานมีกิริยาจาสุภาพ มารยาทในการต้อนรับ การเอาใจใส่และความกระตือรือร้น ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จำกัด สอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยของ วรวิธน์ เหล่าเรืองโรจน์ (2554) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT) ได้กล่าวว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อรถโดยสารด่วนพิเศษในด้านบุคคล โดยเฉพาะ ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ เนื่องจากความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องคำนึงไว้

5. ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยพนักงานมีกิริยาจาสุภาพ มารยาทในการต้อนรับ การเอาใจใส่และความกระตือรือร้น ความเพียงพอของตั๋วที่นั่ง และความซื่อสัตย์ในการจำหน่ายตั๋ว ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ขนส่ง จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชัย ปิยะจิตเมตตา (2546,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครต่อสายการบินไทย กรณีศึกษา: เส้นทางกรุงเทพ-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ พบว่า การบริการของพนักงานขายตั๋ว ณ สำนักงานขายตั๋วโดยสาร จะส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อบัตรโดยสาร เครื่องบินไทย เพราะการบริการที่ดีมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

จากที่สรุปผลมาข้างต้นใน เรื่อง คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้ง 4 ปัจจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีประภา ทวีธรรมวุฒิ (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการให้บริการของกัปตันและ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะทางด้านการให้บริการของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้บริโภคมีต่อการให้บริการของกัปตันเคเอ็มเค กล่าวคือ การให้บริการของพนักงาน จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการมาใช้บริการกัปตันเคเอ็มเคโดยความสุภาพ มีมารยาท ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด พบว่า ควรมีการปรับปรุงในบางประเด็นที่ส่งผลทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการให้มากขึ้น และพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในด้านธุรกิจการบริการกับบริษัทอื่น ๆ ดังนี้

1.ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการคือ ควรปรับปรุงห้องน้ำบนรถโดยสารและห้องน้ำที่สถานี โดยการทำความสะอาดตอนหยุดพัก และวางก้อนดับกลิ่นในห้องน้ำสถานีที่จอดรถโดยสาร โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น แก้ว เครื่องปรับอากาศ

2.คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว คือ บริษัทควรมีความเข้มงวดในด้าน มารยาท กิริยา จาสุภาพ และจัดอบรมพนักงานขายตั๋วใน เรื่อง การให้บริการแก่ผู้โดยสาร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในอนาคต เนื่องจากความรู้สึกของบุคคลอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและสภาพแวดล้อม

## กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการสนับสนุนและความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีจาก อาจารย์.ดร.ธนภูมิ อดิเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์.ดร.กวนเดช โหราเรือง ประธานสอบ และอาจารย์.ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำเสนอแนะที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงคมนาคม. (2555). *ข้อมูลบริษัทขนส่ง จำกัด*. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.mot.go.th>
- ชิติลักษณ์ สุวรรณโพลง. (2556). *ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อบัตรรถไฟฟ้า BTS Rabbit ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤทธิ วังษ์มณฑา. (2554). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บริษัทขนส่งจำกัด. (2556). *ข้อมูลองค์กร*. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.home.transpot.co.th>
- บริษัทขนส่งจำกัด. (2556). *ผลประกอบการเดินรถปี 2556*. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2556, จากหน่วยงานกองวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ บริษัทขนส่ง จำกัด
- พิชัย ปิยะจิตเมตตา. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครต่อสายการบินไทย*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีประภา ทวีธรรมวุฒิ. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการให้บริการของกิตติาคารและความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2551). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ* (พิมพ์ครั้งที่15). กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน
- สกล จรรย์วิทยานนท์. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วรรัตน์ เหล่าเรืองโรจน์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เตือนตุลา.
- อนุชิตา พลายอุยงษ์. (2556). *ความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ*. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Aday, Lu Ann, & Ronald, Anderson. (1975). *Development of induces to medical care*. Michigan. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Parasuraman, A., Zethamal, V. A., & Berry, L. L. (1990). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*.46(26), 18