

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2

The Satisfaction of Users of The Bangkok Mass Transit Authority Zone 2

ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว (Sarawut Daokongkaew)

สถาบันรัชต์ภาคย์ (Rajapark Institute)

Email: sarawut.phd2069@gmail.com

Received December 19, 2020; Revised January 10, 2021; Accepted April 20, 2021

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the satisfaction of users of the Bangkok Mass Transit Authority zone 2; and (2) to study and compare the satisfaction of the users classified by personal factors using a quantitative research model. There is a query as a valuable tool. The confidence of the questionnaire was 0.91. The sample group used in this study was 400 people using the Bangkok Mass Transit Authority zone 2. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation analysis of variance. The results of the research were found as follows: 1) the satisfaction of the users of the Bangkok Mass Transit Authority The overall picture was at a high level When ($\bar{x} = 3.51$) considering each aspect, it was found that the cleanliness of employees' manners of staff on the economy of users and the safety of users is at a high level, followed by the convenience of the users. The cleanliness of the bus and the cleanliness of the place is moderate; and (2) the results the comparison of personal factors showed that people with gender, age, highest education level, occupation, average monthly income and the family car possession status statistical significance at the level satisfaction of 0.05. average monthly income and the family car possession status statistical significance at the level satisfaction of 0.05.

Keywords: satisfaction; passengers; bus services;

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 2) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือได้ค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดของพนักงาน ด้านมารยาทของพนักงาน ด้านความประหยัดของผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความสะอาดของรถโดยสาร และด้านความ สะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มา เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการครองครองรถยนต์ของครอบครัว ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ผู้ใช้บริการ; รถโดยสารประจำทาง

บทนำ

รัฐบาลมีมติตามคณะรัฐมนตรีจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามพระราชกฤษฎีกา มาตรา 26(2) ปี พ.ศ. 2519 โดยมีหน้าที่หลักรับผิดชอบและเป็นผู้กำกับดูแลรถโดยสารประจำทางที่มีความสำคัญต่อการเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และเขตต่อเนื่องปริมณฑล ซึ่งการขนส่งสาธารณะมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเดินทางของประชาชนในกรุงเทพฯ และเขตต่อเนื่องปริมณฑล ที่ส่วนมากจะเป็นการเคลื่อนย้ายการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ กว่าร้อยละ 80 และการให้บริการจำเป็นต้องให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อช่วยให้การเดินทางมีความต่อเนื่อง ช่วยลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อประหยัดพลังงาน ตลอดจนผลกระทบจากปัญหาต่าง ๆ ที่ตามมา เช่น การจราจรติดขัดบนพื้นผิวถนนซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ในกรุงเทพฯ ที่สำคัญยังก่อให้เกิดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมเป็นมลพิษทางอากาศ ซึ่งมีการวัดค่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เกินกว่า 5000 ppm เพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คณะกรรมการกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้มีมติจัดซื้อรถยนต์ใช้พลังงานก๊าซ NGV / รถพลังงานไฟฟ้า EV มาให้บริการทดแทนรถโดยสารที่ใช้พลังงานเชื้อเพลิงดีเซล ปี 2563 จำนวน 489 คัน และภายในปี 2564 จะนำเข้าประจำการในเส้นทางกรุงเทพฯ และเขตต่อเนื่องปริมณฑล อีกจำนวนกว่า 3,000 คัน (Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), 2018)

ปัญหาในการเดินทางที่ได้กล่าวมาข้างต้น ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จึงมีนโยบายการแก้ไขปัญหาความต้องการในการเดินทางของประชาชนให้มีมาตรฐานรองรับ ด้วยระบบการขนส่งมวลชนที่มีขีดความสามารถในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารได้ครั้งละมาก ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการที่สูงขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการเดินทาง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงทำการศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับความต้องการด้านการเดินทางของประชาชนในระยะสั้นและระยะยาว

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทาง โดยนำระบบมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 (Bangkok Mass Transit Authority, 2007) ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านความมีมารยาท ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านความประหยัด มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของรถโดยสารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขงานบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ในด้านการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะอาด ด้านความมีมารยาท ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านความประหยัด (ISO 9001: 2000) (Bangkok Mass Transit Authority, 2007)

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่เขต 2 กองการเดินรถ 1-3 จำนวน 16 เส้นทางเดินรถ ที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพฯ และเขตต่อเนื่องปริมณฑล

ขอบเขตระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือน กันยายน 2561 – กุมภาพันธ์ 2562

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Cormick (1947) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ สภาพความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการไปใช้บริการ

Morse (1953) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาวะที่จิตปราศจากความเครียดซึ่งธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดลง และในทางตรงข้ามหากความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองและจะทำให้เกิดความเครียด จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Millett (1954) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีแนวทาง ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service), 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service), 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service), 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service), 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Kotler (1997) ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อศึกษาลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการและส่วนประสมการตลาดในมุมมองลูกค้าควรประกอบด้วย 7Ps ดังนี้ 1) Product: P1 (ผลิตภัณฑ์) 2) Price: P2 (ราคา) 3) Place: P3 (ช่องทางการจัดจำหน่าย) 4) Promotion: P4 (การส่งเสริมการตลาด) 5) People: P5 (พนักงาน) 6) Process: P6 (กระบวนการให้บริการ) และ 7) Physical Evidence: P7 (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ซึ่งจากการตรวจสอบผู้ใช้บริการตามสถิติ ปี 2560 มีจำนวน 195,825 คนต่อวัน
2. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำนวน 195,825 คนต่อวัน โดยวิธีการใช้ตารางสำเร็จรูปกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดให้ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้กองการเดินรถที่ให้บริการแบ่งเป็นชั้นของการสุ่ม แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	กองการเดินรถที่ให้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	กองการเดินรถที่ 1 (อุสวณมีนบุรี)	65,275	133
2	กองการเดินรถที่ 2 (อุสวณสยามฝั่งเหนือ)	55,760	114
3	กองการเดินรถที่ 3 (อุสวณสยามฝั่งใต้)	74,790	153
รวม		195,825	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการครอบครองรถยนต์ ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจการให้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านความมีมารยาท ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านความประหยัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเพื่อนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือ และด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

3. วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item – Objective Concurrence) = IOC ได้ค่าเฉลี่ย 0.82

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) ใช้กับประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เขต 8 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha's Cronbach Coefficient) (Pichit Ritcharoon, 2011) เป็นรายข้อและเป็นรายด้านทั้งฉบับปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสนับสนุนการวิจัย

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามจุดจอดบริเวณท่าจอดรถต้นทาง / บริเวณท่าจอดรถปลายทาง และบริเวณศาลาที่พักผู้โดยสาร ให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 400 ชุด ในช่วงเวลา 06.00 – 21.00 น. โดยแยกการเก็บข้อมูลในรอบสัปดาห์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกรายด้าน

การใช้บริการองค์การขนส่งมวลชน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะอาดของรถโดยสาร	3.38	.57	ปานกลาง
2. ด้านความสะอาดของพนักงาน	3.88	.60	มาก
3. ด้านความสะอาดของสถานที่	3.12	.63	ปานกลาง
4. ด้านความมีมารยาทของพนักงาน	3.66	.59	มาก
5. ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ	3.43	.55	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	3.52	.63	มาก
7. ด้านความประหยัดของผู้ใช้บริการ	3.59	.69	มาก
รวม	3.51	.45	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = .45) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของพนักงาน ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = .60) ด้านความมีมารยาทของพนักงาน ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = .59) ด้านความประหยัดของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = .69) และประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = .63) ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = .55) ด้านความสะอาดของรถโดยสาร ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = .57) และด้านความสะอาดของสถานที่ ($\bar{x} = 3.12$, S.D. = .63) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2

การใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินทางที่ 2	ชาย (n = 169)		หญิง (n = 231)		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความสะอาดของรถโดยสาร	3.40	.57	3.37	.56	.685	.494
2. ด้านความสะอาดของพนักงาน	3.96	.60	3.83	.60	2.140*	.033
3. ด้านความสะอาดของสถานที่	3.20	.68	3.05	.58	2.412*	.016
4. ด้านความมีมารยาทของพนักงาน	3.68	.62	3.64	.56	.653	.514
5. ด้านความสะอาดของผู้ให้บริการ	3.41	.59	3.45	.51	-.735	.463
6. ด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการ	3.55	.65	3.49	.62	.869	.385
7. ด้านความประหยัดของผู้ให้บริการ	3.63	.71	3.56	.76	.924	.356
รวม	3.55	.48	3.48	.43	1.374	.170

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสะอาดของพนักงาน และด้านความสะอาดของสถานที่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถโดยสารองค์การขนส่งมวลชน เขต 2 ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ อันดับแรก ควรเพิ่มช่วงเวลาการให้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะช่วงเวลารุ่งเรือง รองลงมา พนักงานขับรถไม่สุภาพ ไม่จอดตรงตามป้าย และผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่เสนอว่าพนักงานเก็บค่าโดยสารควรให้บริการด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส และมีความสุภาพเรียบร้อย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สามารถสรุปผลระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะอาดของรถโดยสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องความสะอาดภายในห้องโดยสารรถ พื้นรถ ราวจับ เบาะที่นั่ง ผ้าม่าน และกระจกรอบในรถ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความสะอาดของเครื่องยนต์ คว้นจากท่อไอเสียของรถโดยสาร ไม่มีมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมทางอากาศ

2. ด้านความสะอาดของพนักงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องความสะอาดของพนักงานขับรถ ทรงผม และการแต่งกายในเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องความสะอาดของนายทําล้อยรถ ทรงผม และการแต่งกายในเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย

3. ด้านความสะอาดของสถานที่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องความสะอาดบริเวณอุ้งจอตรถ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องความสะอาดบริเวณที่พักผู้โดยสาร / บริเวณป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง

4. ด้านความมีมารยาทของพนักงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องพนักงานเก็บค่าโดยสารให้การต้อนรับขณะให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีรอยยิ้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ

สม่ำเสมอ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องนายท่่าปล่อยรถประสาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบ รถคันที่จะออกวิ่งให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพเรียบร้อย ต่อผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ

5. ด้านความสะดวกของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานประจำรถ และความพร้อมตอบข้อซักถาม หรือให้ข้อมูลต่อผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงของการสื่อสารผ่านหนังสือพิมพ์ แผ่นพับป้ายโฆษณา วิทยุ โทรศัพท์ และเว็บไซต์

6. ด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องความปลอดภัยด้านความมั่นคง แข็งแรง ของรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องความมีแสงสว่างที่บริเวณป้ายหยุดรถประจำทาง / บริเวณที่พักรถโดยสาร

7. ด้านความประหยัดของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สูงสุด ในเรื่องความเหมาะสมตัวเครื่องราคาผู้สูงอายุ ตั้งแต่อายุ 60 ปีขึ้นไป และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องความเหมาะสมต่อราคาค่าโดยสารของรถครีมแดงธรรมดาไม่ปรับอากาศ และรถปรับอากาศ เมื่อเทียบกับรถโดยสารประเภทเดียวกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สามารถอภิปรายผลโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการให้ความนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้ให้บริการยังให้ความนิยมและเชื่อมั่นของคุณภาพบริการในการเดินทางที่สะดวก สบาย รวดเร็ว และประหยัดต่อการเดินทางในกรุงเทพฯ และปริมณฑล สอดคล้องกับ Charad Piriawat (2000) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ด้านความสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาด ความประพฤติของพนักงานขับรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ โดยภาพรวมผู้โดยสารส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการบริการในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaruk Chaisri (2003) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางรังสิต – มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มีความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในภาพรวม ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ต่อการให้บริการ

2. ผลการศึกษากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสะอาดของพนักงาน และความประหยัดของผู้ให้บริการ โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกันใน

ด้านเพศ จะมีความเห็นด้านการบริการโดยสารประจำทางแตกต่างกัน เนื่องจากธรรมชาติของผู้ชายไม่ค่อยพิถีพิถันเรื่องนี้มากนัก สอดคล้องกับ Wiwat Phitoon-Olarn (2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเพศชายที่เข้ามาใช้บริการมากกว่าเพศหญิง แต่ไม่สอดคล้องกับ Kannikar Saengsurisri (2003) ที่ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ เพศหญิงจะมองในส่วนของการรายละเอียดของการบริการมากกว่าเพศชาย ในเรื่องการให้บริการพนักงานประจำรถร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ พบว่า ช่วงอายุของประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และจำนวนช่วงอายุอื่น ๆ ที่มาใช้บริการนั้นมีจำนวนไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพนั้นมีทุกช่วงอายุ สอดคล้องกับ Charuk Chaisri (2003) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางรังสิต – มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะในทุก ๆ ช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการ มีความต้องการได้รับการบริการที่ดีพร้อมที่จะตอบสนองความคาดหวังเสมอ ไม่สอดคล้องกับ Somboon Tritipthamrongchok (2006) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพฯ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในความปลอดภัยที่ได้รับจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพฯ ยังไม่มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีพอ

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมต้น – มัธยมปลาย / ปวช. รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี และจำนวนของระดับการศึกษาอื่น ๆ ที่มาใช้บริการนั้นมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก สอดคล้องกับ Thirayot Panklang (2005) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านผู้ใช้บริการให้อันดับความสำคัญส่วนประสมทางด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ Wiwat Phitoon-Olarn (2006) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ พบว่า อาชีพที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน รองลงมาเป็นอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และจำนวนของอาชีพอื่น ๆ ที่มาใช้บริการนั้นมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการรถโดยสาร

ประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นั้นมีทุกอาชีพ สอดคล้องกับ Teeradech Riewmongkol (1978) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่อาชีพต่างกัน เมื่อเข้ามาใช้บริการและได้ตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ Charad Piriawat (2000) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันโดยภาพรวม และรายด้านผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบริการ แตกต่างกัน

2.5 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ พบว่า รายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 5,730 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และจำนวนรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับอื่น ๆ ที่มาใช้บริการนั้นมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการนั้นมีทุกช่วงของรายได้ต่อเดือน สอดคล้องกับ Thirayot Panklang (2005) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านผู้ให้บริการให้อันดับความสำคัญส่วนประสมทางด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้แต่ละช่วงอายุของผู้โดยสาร สามารถเข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยเท่าเทียมกัน ไม่สอดคล้องกับ Somboon Tritipthamrongchok (2006) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพอใจในคุณภาพบริการให้บริการ เมื่อแยกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากเวลาที่ใช้บริการในการเดินทาง และความปลอดภัยที่ได้รับจากการบริการรถปรับอากาศในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับน้อย

2.6 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามสถานภาพการครองครองรถยนต์ของครอบครัว พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการครองครองรถยนต์ของครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ พบว่า สถานภาพการครองครองรถยนต์ของครอบครัวที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว รองลงมา มีรถยนต์ส่วนตัว มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการนั้น จะมีหรือไม่มีรถยนต์ส่วนตัว ก็สามารถมาใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้เช่นกัน ไม่สอดคล้องกับ Pojchamas Chankherung (2014) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษาบริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด พบว่า ประเภทของรถโดยสาร ปริมาณ ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์การครองครองรถยนต์ ผู้ใช้บริการที่มีรถยนต์ส่วนตัวมาใช้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากราคาค่าโดยสารรถตู้มีราคาค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับราคาค่าโดยสารรถสาธารณะด้วยกัน

สรุปผล

1. ผลการศึกษานี้พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความสะอาดของพนักงาน ด้านมารยาทของพนักงาน ด้านความประหยัดของผู้ใช้บริการ

และด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกของรถโดยสาร และด้านความสะดวกของสถานที่

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการครองครองรยนต์ของครอบครัว ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความสะดวกของรถโดยสาร ควรมีการตรวจระบบของเครื่องยนต์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการใช้งาน เพื่อไม่ให้ควันจากท่อไอเสียรถโดยสารเป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมทางอากาศ
2. ด้านความมีมารยาทดี ควรให้นายทาส่งรถโดยสารสัมพันธให้ผู้โดยสารทราบ รถคันที่จะออกวิ่งให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพต่อผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการต้อนรับลูกค้าตรงต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ
3. ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มความสะดวกในช่องทางการเข้าถึงการให้บริการการสื่อสารผ่านหนังสือพิมพ์ แผ่นพับป้ายโฆษณา วิทยุ เว็บไซต์ และข้อมูลต่าง ๆ และความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เห็นควรเพิ่มรถในช่วงเวลาเร่งด่วนให้มากกว่านี้เพื่อสะดวกในการเดินทาง
4. ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ควรเปลี่ยนรถโดยสารที่ไม่ใช้พลังงานน้ำมันดีเซล รถโดยสารที่ใช้พลังงานไฟฟ้า (EV) ควรส่งเสริมให้ประชาชนสวมใส่หน้ากากอนามัยก่อนใช้บริการทุกครั้ง ควรเพิ่มระบบอุปกรณ์เครื่องตรวจวัดมลพิษทางอากาศบนรถโดยสารที่เป็นมาตรฐานสากล
5. ด้านความประหยัดของผู้ใช้บริการ ควรมีมาตรการดูแลความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารรถครีมแดง ธรรมดา และรถปรับอากาศ และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนที่ต้องใช้การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ และเขตต่อเนื่องปริมณฑล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้วยวิธีการอื่น ๆ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาจทำกิจกรรมร่วมกับบรรณารักษ์บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่จะศึกษาการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในเขตการเดินรถอื่น ๆ และแบ่งย่อยตามสภาพการเดินทางในภูมิศาสตร์ของพื้นที่ ที่ประชาชนมีความต้องการใช้บริการให้ได้คุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ และเขตต่อเนื่องปริมณฑล ที่ถูกต้องมากขึ้นต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 สามารถกล่าวสรุปจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความต้องการความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางค่าเฉลี่ย

คะแนนสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = .60) โดยผู้ให้บริการมีความต้องการให้บริการรถโดยสารใช้พลังงาน NGV / รถพลังงานไฟฟ้า EV ที่มีความปลอดภัยจากมลพิษทางอากาศ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้ทราบให้นำหน้ากากอนามัยทุกครั้งเพื่อป้องกันมลพิษทางอากาศ และมีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านความสะดวกของเครื่องยนตรถโดยสารที่ยังใช้พลังงานดีเซล ซึ่งเป็นมลพิษจากควันท่อไอเสีย มีข้อเสนอแนะควรปรับเปลี่ยนรถโดยสารที่ใช้พลังงานน้ำมันดีเซล และควรเพิ่มระบบอุปกรณ์เครื่องตรวจวัดมลพิษทางอากาศบนรถโดยสารที่เป็นมาตรฐานสากล สอดรับตามความต้องการของประชาชนที่เผชิญปัญหาฝุ่น PM 25 เกินมาตรฐานในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งเหล่านี้สอดคล้องกับโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาปรับเปลี่ยนรถโดยสารประทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมาเป็นรถยนต์ใช้พลังงานก๊าซ NGV / รถพลังงานไฟฟ้า EV ในปี 2563 และปี 2564 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และประเทศชาติโดยรวม

References

- Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). (2007). *Quality standard management system ISO 9001: 2000*. Bangkok: Bangkok Mass Transit Authority (BMTA).
- Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). (2018). *Summary of the Bangkok Mass Transit Authority Rehabilitation Plan (Revised version) 2018*. Bangkok: Bangkok Mass Transit Authority (BMTA).
- Chaisri, J. (2003). *The Passenger Satisfaction of Bus Van on Route The Rangsit–Ramkhamhaeng University*. Master of Arts (Social Development). Kasetsart University.
- Chankherung, P. (2014). *Satisfaction of the public towards choosing the service of the bus company: Case study Thai Pattanakit Transport Co., Ltd*. Master of Business Administration. Department of General Management, Lampang Rajabhat University.
- Cormick, C. A. (1947). *Leadership*. New York: Harmondsworth.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control* (9th ed). New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw Hill.
- Morse, N.C. (1953). *Satisfaction in White Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Panklang, T. (2005). *Factors affecting the satisfaction of using buses under the supervision of the Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) in Bangkok*. Master of Economics (Business Economics). Kasetsart University.
- Phitoon–Olam, W. (2006). *Study of the relationship between service marketing mix and satisfaction of Users of bus of Nakonchai Air Limited, Bangkok*. Master of Business Administration Program in Marketing, Phranakhon Rajabhat University.

- Piriyawat, C. (2000). *Customer satisfaction of bus travel and user acceptance in advanced public transportation systems (APTS) in Bangkok*. Master's thesis Faculty of Engineering Civil Engineering, Chulalongkorn University.
- Riewmongkol, T. (1978). *A study of users' attitude towards services provided by Bangkok Mass Transit Authority*. Master of Education. Department of Commerce, Chulalongkorn University.
- Ritcharoon, P. (2011). *Research Methodology in Social Sciences* (5th ed.) Bangkok: House of Kermyst.
- Saengsurisri, K. (2003). *Consumer's Attitude and Behavior Toward the Transit Van Service of Bangkok Mass Transit of Authority (BMTA): A case study of Victory Monument Area*. Master of Business Administration (Marketing). Srinakharinwirot University.
- Transportation Research Board, National Research Council. (2016). *Transit Cooperative Research Program (TCRP) Report 47: A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Retrieved from http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp_rpt_47-a.pdf
- Tritipthamrongchok, S. (2006). *Quality of air-conditioned bus service in Bangkok*. Master of Business Administration. Kasetsart University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis* (3rd ed.). Massachusetts: Harper and Row.