

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะ
รถประจำทางกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

The Relationship Between Public Transport Quality Management
Buses and the Satisfaction of Service users in Bangkok

พรทิพย์ ฉันทแดนสุวรรณ¹, รินดา หิรัญบุรณะ², วทิตา หิรัญบุรณะ³

กชภัฏ กัลยพิณ⁴ และ เกศรา บรรพต⁵

Pornthip Chanthadansuwan¹, Rinda Hirunburana², Watita Hirunburana³

Kochaphat Kanyaphin⁴ and Kesara Banpot⁵

มูลนิธิธรรมภาณ (ธกว.)

Foundation of Globalization Fairness: (FGF)

Email: kongkiatch1986@gmail.com

Received November 19, 2022; Revised April 28, 2023; Accepted April 30, 2023

Abstract

The objectives of this research were 1) to study quality management, 2) to study service satisfaction, 3) to study personal factors influencing service satisfaction, and 4) to find the relationship between system quality management. Public transport buses and the satisfaction of using public transport buses in Bangkok It is quantitative research. The sample consisted of 400 people. The tool used for data collection was an online questionnaire. Data were analyzed by statistical frequency, percentage, mean, and standard deviation. and content analysis with t-test analysis of variance and Pearson correlation analysis. The results of the research were as follows: 1) The overall opinion on the quality management of public transport buses in Bangkok. It was at a moderate level ($\bar{X} = 3.1897$). 2) The overall satisfaction with the quality management of public transport buses in Bangkok. At a moderate level ($\bar{X} = 3.0437$) 3) Overall, different gender factors showed no difference in service satisfaction ($t = 0.318$, Sig. = 0.751). use the service and the most frequent service time There was a difference in service satisfaction ($p\text{-value} < 0.05$). 4) The relationship between the quality management of public transport buses and the satisfaction of service users in

the Bangkok area found that overall, there was a correlation. ($R = 0.519$) was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Bus; Quality Management; Satisfaction

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการคุณภาพ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ และ 4) หาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการวิเคราะห์ทดสอบทีทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นโดยรวมการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.1897$) 2) ความพึงพอใจโดยรวมการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.0437$) 3) ในภาพรวมปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ($t = 0.318$, Sig. = 0.751) ด้านอายุ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ($p\text{-value} < 0.05$) 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน ($R = 0.519$) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: รถโดยสารประจำทาง; การจัดการคุณภาพ; ความพึงพอใจ

บทนำ

ความเป็นมาของรถโดยสารประจำทางนับว่ามีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน และสำหรับรถเมล์โดยสารประจำทางที่มีให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการรถเมล์โดยสารประจำทาง รับ-ส่งผู้โดยสาร คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่ง ขสมก. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม จะให้บริการรถโดยสารประจำทางในเส้นทางจังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม รวมทั้งหมด 6 จังหวัด ซึ่งมีการจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่ต่ำโดยไม่หวังผลกำไรตามนโยบายของภาครัฐ ที่ต้องการให้บริการอำนวยความสะดวกประชาชนโดยมุ่งให้ความช่วยเหลือประชาชนชนที่มีรายได้น้อยและปานกลางเป็นหลัก (Bangkok Mass Transit Authority, 2020)

แม้ว่ารถเมล์มีเส้นทางบริการที่ครอบคลุมพื้นที่ มีอัตราค่าบริการที่ต่ำ และสอดคล้องกับรายได้ของประชาชน แต่ในปัจจุบันกลับพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการลดน้อยลงอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของเว็บไซต์เทอร์ราบีเคเค เปิดเผยว่า จากสถิติปี 2556 มีปริมาณผู้ใช้บริการรถเมล์ โดยประมาณ 690,000 คนต่อวัน แต่ในปี 2560 กลับมีผู้ใช้บริการเพียง 580,000 คนต่อวันเท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่าปริมาณผู้ใช้บริการรถเมล์ลดลงเฉลี่ยปีละถึง 27,500 คนต่อวัน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ ไม่ใช่เพราะปัจจัยทางด้านราคาแต่โดยสารถทำให้ผู้ใช้บริการลดน้อยลง แต่เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการให้บริการเป็นสำคัญ จากรายงานสถิติการขนส่งประจำปี 2562 (TERRA BKK, 2019) เมื่อเปรียบเทียบผลรายงานเรื่องร้องเรียนของ ปี 2561 และ ปี 2562 พบว่า ในปีงบประมาณ 2561 ขสมก. มีการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน 2,194 ครั้ง ส่วนในปีงบประมาณ 2562 มีการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน 4,290 ครั้ง ดังนั้นจะเห็นว่าอัตราข้อร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 95.53 ซึ่งสถิติการรับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ 2562

จากข้อมูลของ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ไทย จากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI, 2015) เปิดผลสำรวจงานวิจัย “การประเมินคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยของระบบรถโดยสารสาธารณะ” พบผู้ใช้บริการรถเมล์ของรถเอกชนร่วมบริการและองค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในช่วงปี 2557-2558 มีจำนวนมากกว่า 300,000 คนต่อวัน มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการในระดับปานกลางเพียงร้อยละ 50 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจาก ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ของกรมการขนส่งทางบก รายงานว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้ขับขีรถเมล์ ในปี 2557 มากถึง 1,703 เรื่อง ในขณะที่ผลสำรวจทางด้านสภาพภายในและภายนอกตัวรถโดยสาร พบผู้ไม่พึงพอใจอีกร้อยละ 19 เนื่องจากสภาพรถที่ค่อนข้างเก่า อีกทั้งยังขาดขาดอุปกรณ์ที่ช่วยในเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสาร เช่น ค้อนทุบกระจก ถังดับเพลิง และประตูฉุกเฉิน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัญหาในด้านมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการ เช่น ปริมาณรถโดยสารประจำทางมีให้บริการอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการ เส้นทางรถที่ไม่ครอบคลุม สภาพรถโดยสารประจำทางเก่าและมีควันดำ มาตรฐานด้านความปลอดภัยของพนักงานขับรถต่ำ เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ จึงจำเป็นต้องมีการจัดการคุณภาพโดยรวม เพื่อเป็นการนำทางในการจัดหาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมาก เนื่องจากการบริการเพื่อสาธารณะ

ดังนั้นคณะผู้วิจัยมีความประสงค์ที่ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพระบบโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง ควบคู่ไปกับ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง ให้ตอบรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่องการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหา คือ แนวคิด ทฤษฎี การจัดการคุณภาพและความพึงพอใจ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่จำกัดอายุ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดเก็บกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยนี้คือพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนกันยายน 2564 ถึง เดือนตุลาคม 2564

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการคุณภาพ

Na Lamphun and Roopwichet, (2003) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management, Q.M.) คือ การสร้างระบบงานที่ถูกต้องที่ทุกคนรับผิดชอบงาน ตามที่ได้ร่วมกันประกันคุณภาพ การสร้างทีมงานเฉพาะเรื่อง กระตุ้นให้ทุกคนทำแต่สิ่งที่ถูกต้องและทำอย่างถูกต้องตั้งแต่แรกต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ (Do Right the First Time) การสร้างระบบประสานงานที่มีประสิทธิภาพให้หน่วยงาน และมีมาตรฐานการทำงานและมาตรฐานการเรียนรู้ ถูกกำหนดโดยชุมชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders Involved) Maneesawangwong (2019) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) คือ การจัดการที่เน้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในเรื่องคุณภาพ และกระทำการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า Meejaisue (2018) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM) หมายถึง การบริหารงานที่ผูกมัดต่อผลทางด้านคุณภาพให้ได้คุณภาพสูงสุดจากการปฏิบัติงานขององค์การหนึ่งๆ คุณภาพในที่นี้ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการของลูกค้าและงานต่างๆ นั้นได้กระทำการอย่างถูกต้องตั้งแต่ขั้นตอนแรก งานของ TQM จะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือเป็นความเชื่อที่ว่าสิ่งใดๆ ก็ตามที่ทำขึ้นภายในสถานที่ทำงานควรที่จะต้องมีการประเมินตลอดเวลา Evans and Lindsay (2008 Cited in Ponanek, 2013) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วยพื้นฐานหลักๆ อยู่ด้วยกัน 3 ประการ คือ การมุ่งเน้นไปที่ตัวลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นไปที่กระบวนการเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพโดยรวม และการเรียนรู้ภายในองค์การ Ramasamy (2009) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM) คือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การจัดการคุณภาพองค์การอย่างกว้าง และค่าใช้จ่ายในการจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าการจัดการคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการต่างๆ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานต่างๆ ในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

Nanthapaiboon (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปคือ ระดับความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยความหมายของความพึงพอใจในการตลาดย่อมหมายถึงความรู้สึกในทางบวก เป็นความชอบพอ ความพึงพอใจ ความสมปรารถนา ในสินค้าและบริการ หรือในส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าและบริการนั้น Chayatawat (2004) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า Lorpraditpong (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจลูกค้า ก็คือ ความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectation) ดังสมการ $Customer\ Satisfaction = Expectation - Perceived\ Performance$ ด้าน Pisalputra (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าหรือบริการใดๆ ไม่ได้มีความหมายแน่นอนตายตัว เช่น อาจหมายถึงความรู้สึกถูกใจในระดับที่คาดหวัง หรือเกินระดับที่คาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ หรืออาจหมายถึงความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการในระดับที่ไม่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า แต่ทั้งนี้ ต้องอยู่ในกรอบที่ไม่ผิดวัตถุประสงค์ของการผลิตและการให้บริการจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการด้วย ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ Pongyeela, (2001) กล่าวว่า ความพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์นั้นจริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา มีสมการดังนี้ $ความพอใจ = การบริการที่ได้รับ/ผลจากการใช้งานสินค้า - ความคาดหวัง$ ถ้าผลจากการใช้งาน/บริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังถือว่ามีความพอใจ Wolman (1989) ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของผู้บริโภคที่รู้สึกพอใจหรือต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ Evan, Jamal and Foxall (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ความรู้สึก ทัศนคติ ของผู้บริโภคหลังที่ได้ใช้สินค้าและบริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ผลจากการเปรียบเทียบความรู้สึกที่ได้รับจากการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองต่อความต้องการได้หรือไม่ เป็นความรู้สึกในทางบวก แต่ถ้าความรู้สึกที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเป็นความรู้สึกทางลบและเป็นความไม่พึงพอใจ

สรุปได้ว่า หากนำแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาประยุกต์ใช้กับการบริหารความพึงพอใจลูกค้า เมื่อเราได้ข้อมูลจากการสำรวจและวัดความพึงพอใจลูกค้าแล้ว ต้องนำข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่เป็นต้นตอที่แท้จริงของปัญหา เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงโดยการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดต่าง ๆ และในขั้นตอนสุดท้ายจึงเป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพและความพึงพอใจ และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

1) การศึกษาในเชิงเอกสาร (Documentary Study) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เอกสารแสดงความสัมพันธ์ ที่แสดงให้เห็นถึงการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์ให้ได้ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ดัชนีตัวแปรต้น และดัชนีตัวแปรตาม

(2) กำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถามจากรอบแนวคิดการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่และพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

(4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะให้ได้ออกมาเป็นร่างแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม กับผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง และนำไปทดสอบในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง (Try Out) จำนวน 40 ชุด แล้วจึงปรับปรุงอีกครั้งก่อนจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ตัวจริง

2) การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) เพื่อทราบถึงแนวคิด หลักการ ความเป็นมา รูปแบบ ความสัมพันธ์ กระบวนการสร้างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

(1) ทำการศึกษาและคัดเลือกพื้นที่ แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามความสำคัญของการศึกษา พื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ปัญหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร

(2) ดำเนินการศึกษาวเคราะห์แนวคิด รูปแบบ การจัดการ และแนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และกระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร

(3) สรุปและนำเสนอผลการศึกษาที่ได้ทั้งจากการศึกษาในเชิงเอกสารและภาคสนาม โดยนำมาวิเคราะห์ตามประเด็นที่สำคัญ คือแนวคิด หลักการ ความเป็นมา รูปแบบ ความสัมพันธ์ กระบวนการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เน้นการนำผลการศึกษามาเผยแพร่ให้องค์กรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของในระดับประเทศได้รับทราบ

(4) แนวทางการการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องแล้วนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เมื่อประมวลผลข้อมูลเรียบร้อยแล้วข้อมูลที่ได้รับมานั้น ค่าจะอยู่ในรูปสถิติ ซึ่งค่าสถิตินี้จะนำมาวิเคราะห์ โดยวิธีข้อมูลเชิง

พรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะโดยสารประจำทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

(5) สรุปผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

3) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนทั่วไปที่มีการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของ Cochran กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% โดยการคำนวณจากสูตร

$$n = \frac{p(1-p)}{e^2} \cdot Z^2$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญที่ผู้วิจัยกำหนด

(กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1-0.5)}{0.0025} \cdot (1.96)^2$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเก็บแบบสอบถามออนไลน์ให้ได้จำนวน 400 ชุด เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล

4) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการตามโครงการวิจัยดังกล่าว เน้นการศึกษาวเคราะห์และการมีส่วนร่วมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้อง การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) การจัดเวทีประชุมในระดับชาติและนานาชาติ ส่วนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลนั้นเน้นวิธีการแสวงหาความรู้ จากการตั้งประเด็นหลักในการศึกษาความสัมพันธ์ โดยดำเนินการและใช้เครื่องมือที่สำคัญ ได้แก่

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์ให้ได้อัตโนมัติ ตัวแปรตาม ดัชนีตัวแปรตาม และดัชนี ตัวแปรตาม

2) กำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถามจากรอบแนวคิดการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่และพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะให้ได้ออกมาเป็นร่างแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และนำไปทดสอบในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง (Try Out) จำนวน 40 ชุด แล้วจึงปรับปรุงอีกครั้งก่อนจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ตัวจริง

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การศึกษาเชิงเอกสารและการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยตนเอง ตามกรอบที่ได้รับจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนของการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ
2) กำหนดกรอบในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในภาคสนามโดยยึดกรอบของ การสร้างแนวทางการสัมภาษณ์ ตามคำถามวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ

3) นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาที่ปรึกษาโครงการวิจัยและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถาม ความเหมาะสมของปริมาณคำถาม ความชัดเจนของภาษา แล้วจึงนำไปปรับปรุงแก้ไข

4) นำแนวคำถามไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายของประเทศไทยที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายก่อนนำไปใช้จริง

5) ดำเนินการปรับปรุงประเด็นของแนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่คลุมเครือภายหลังจากการนำไปทดลองใช้

5) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ โดยขอความร่วมมือจากประชาชนทั่วไปที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ตอบแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่ เดือนกันยายน จนถึงเดือนตุลาคม 2563

(2) ข้อมูลส่วนที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าโดยเก็บรวบรวมจากแหล่งอื่น ๆ เช่น หนังสือ เอกสารวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เว็บไซต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

6) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มา ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องแล้วนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยการนำข้อมูลตัวแปรมาลงรหัส (Coding) ในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เมื่อประมวลผลข้อมูลเรียบร้อยแล้วข้อมูลที่ได้รับมานั้น ค่าจะอยู่ในรูปสถิติ ซึ่งค่าสถิตินี้จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป ถัดมาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) สุดท้ายวิเคราะห์ความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7) การนำเสนอผลการศึกษาราย

การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในลักษณะการพรรณนาความ (Descriptive Presentation) รูปตาราง ประกอบการบรรยายเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เห็นภาพจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในระดับนโยบาย ชุมชน องค์กร และปัจเจกบุคคล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ในระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1897 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผน 3.5150 ด้านการตรวจสอบ 3.1113 ด้านการปรับปรุง 3.1025 และด้านการปฏิบัติ 3.0300 ตามลำดับ และจำแนกรายละเอียดของแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านการวางแผน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามเรื่องการวางแผนเรื่องเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีระดับความเห็นด้วยมาก ข้อคำถามเรื่องการวางแผนเรื่องจำนวนรถที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีระดับความเห็นด้วยมาก และ ข้อคำถามเรื่องการให้ความสำคัญกับผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ด้านการตรวจสอบ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามเรื่องการตรวจสอบความพร้อมในการขับรถของพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง และข้อคำถามเรื่องการตรวจสอบสภาพรถเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 2.93 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ด้านการปรับปรุง โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามเรื่องการปรับปรุงส่วนที่ให้บริการในรถโดยสารแก่ผู้พิการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีระดับความเห็นด้วยมาก และข้อคำถามเรื่องการปรับปรุงการบริการตามข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 2.70 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ด้านการปฏิบัติ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อคำถามเรื่องการให้บริการรถโดยสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง ข้อคำถามเรื่องพนักงานขับรถที่ขับรถด้วยความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.94 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง และข้อคำถามเรื่องการอำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0437 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ 3.2494 ด้านกระบวนการการให้บริการ 2.9881 และด้านด้านคุณภาพ 2.8935 ตามลำดับ และจำแนกรายละเอียดของแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการถูกต้องในการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.04 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และด้านพนักงานขับรถขับรถด้วยความไม่ประมาทและปฏิบัติตามกฎจราจร มีค่าเฉลี่ย 2.96 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความครอบคลุมของเส้นทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านการเข้าถึงบริการ มีจุดจอตลอดเพียงพอ ระยะที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.04 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านช่วงเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.03 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และด้านปริมาณรถที่ให้บริการเพียงพอ 2.82 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านคุณภาพ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการถูกต้องในการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.04 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และด้านพนักงานขับรถขับรถด้วยความไม่ประมาทและปฏิบัติตามกฎจราจร มีค่าเฉลี่ย 2.96 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน

1. เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยกลุ่มที่แตกต่างกันคือ กลุ่มต่ำกว่า 15 ปี และกลุ่ม 15-25 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน และ กลุ่มต่ำกว่า 15 ปี และ กลุ่ม 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยกลุ่มที่แตกต่างกันคือ 1) กลุ่มต่ำกว่า 9,000 บาท/เดือน กับ กลุ่ม 9,001-15,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน 2) กลุ่มต่ำกว่า 9,000 บาท/เดือน กับ กลุ่ม 15,001-21,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน และ 3) กลุ่มต่ำกว่า 9,000 บาท/เดือน กับ กลุ่ม 21,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน
4. ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยกลุ่มที่แตกต่างกันคือ 1) กลุ่มที่ใช้บริการ 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ กับ กับกลุ่มที่ใช้บริการ 11-16 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการแตกต่างกัน 2) กลุ่มที่ใช้บริการ 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ กับ กับกลุ่มที่ใช้บริการ 17-20 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการแตกต่างกัน 3) กลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง/สัปดาห์ กับ กับกลุ่มที่ใช้บริการ 17-20 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการแตกต่างกัน และ 4) กลุ่มที่ใช้บริการ 17-20 ครั้ง/สัปดาห์ กับ กับกลุ่มที่ใช้บริการ 21 ครั้ง/สัปดาห์ ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการแตกต่างกัน
5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยกลุ่มที่แตกต่างกันคือ 1) กลุ่มที่ใช้บริการช่วงเช้า กับ กลุ่มที่ใช้บริการช่วงดึก มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแตกต่างกัน 2) กลุ่มที่ใช้บริการช่วงบ่าย กับ กลุ่มที่ใช้บริการช่วงดึก มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแตกต่างกัน และ 3) กลุ่มที่ใช้บริการช่วงค่ำ กับ กลุ่มที่ใช้บริการช่วงดึก มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 4 ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.01$ ในทิศทางเดียวกัน ร้อยละ 51.9 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. การจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ร้อยละ 41.00
2. การจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางด้านการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ร้อยละ 37.40
3. การจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางด้านการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ร้อยละ 43.20
4. การจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางด้านการปรับปรุง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ร้อยละ 38.00

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการตรวจสอบ ด้านการปรับปรุง และด้านการปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1897 ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ Hotrawaisaya (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าสถิติ โดยตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะและยังพบอีกว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ และด้านกระบวนการการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0437 ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ Rittiboonchai, Nuloes and Trongsi (2019) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก ซึ่งได้พบความคาดหวังของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการศึกษาและอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพอใจของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านอายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก มีความแตกต่างกัน ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านที่มีความแตกต่างกันในสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายตามลำดับ อีกทั้งได้ข้อสังเกตที่เกิดจากปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดการปรับปรุงรูปแบบการบริการระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นในภายหลัง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด โดยภาพรวมมีค่าความแตกต่าง ดังนี้ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ($F = 5.699$ Sig. = 0.004) เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($t = 0.318$ Sig. = 0.751) รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ($F = 5.085$ Sig. = 0.002) ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มี

ความพึงพอใจแตกต่างกัน ($F = 8.833$ Sig. = 0.000) ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ($F = 3.993$ Sig. = 0.003) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prasaleebud (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม หลังจากทดลองแล้ว ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณลักษณะประชานิยม ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ต่างกันและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ไม่แตกต่างกันเนื่องจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท สายสีลม ต่างก็ต้องการความสะดวกสบายความรวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทาง สามารถกำหนดระยะเวลาในการเดินทางได้อย่างแน่นอน ทำให้คนที่มีความพึงพอใจข้างต้นเลือกใช้บริการ สำหรับปัจจัยคุณภาพการจัดการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติด้านการตรวจสอบ และด้านการแก้ไขปัญหา จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการบริหารจัดการที่ดีซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า การจัดการคุณภาพรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ดังนี้ ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ร้อยละ 41.0 ด้านการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ร้อยละ 37.4 ด้านการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ร้อยละ 43.2 ด้านการปรับปรุง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ ร้อยละ 51.9 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tapanee and Boonchuont, (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ ผลการวิจัยพบว่ามีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ มิติด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ มิติด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ มิติด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ มิติด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ มิติด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล

สรุปโดยภาพรวม ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะรถโดยสารประจำทาง กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน ($R = 0.519$) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการปรับปรุงให้ระบบขนส่งสาธารณะให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ บริหารจัดการให้ระบบขนส่งสาธารณะมีความพึงพอใจทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ

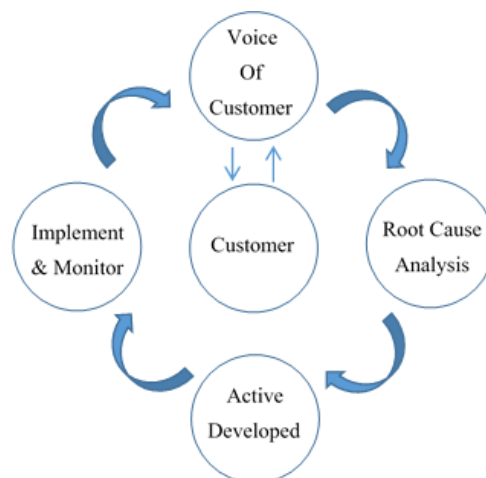
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ แก้ไขให้มีการบริหารจัดการที่ดีซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการมากขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพระบบขนส่งสาธารณะโดยสารประจำทางกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ระเบียบวิธีที่ใช้คือ การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อได้ความสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น
- 2) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิจัย ครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตพื้นที่อื่นที่หลากหลายนมากขึ้นเพื่อได้ผลที่ชัดเจนในการพัฒนาหรือการศึกษาค้นคว้าต่อไป

องค์ความรู้ใหม่



จากโมเดลดังกล่าวทำให้ทราบว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนตลอดเวลา (Continuous Improvement) ซึ่งข้อมูลนั้นก็มาจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุที่

เป็นต้นตอที่แท้จริงของความต้งการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความการที่เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

References

- Bangkok Mass Transit Authority. (2020). *History of BMTA*. <http://www.bmta.co.th/th/about-us>
- Chayatawat, C. (2004). *Marketer, CEO, Market Management Section*. C.P. Book Standard.
- Evans, J.R., & Lindsay, W.M. (2008). *Managing for Quality and Performance Excellence* (7th ed.) Thomson South-Western, Mason.
- Evan, M., Jamal, A., & Foxall, G. (2006). *Customer Behavior*. John Wiley & Sons.
- Hotrawaisaya, C. (2020). Effect of Service Quality on Decision Making and Service Usage Behaviour of Public Bus Users in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province. *Academic Journal Bangkok Thonburi University*, 9(1), 122–133.
- Lorpraditpong, N. (2006). *Customer Satisfaction Survey Handbook*. SE-EDUCATION.
- Maneesawangwong, N. (2019). *Communication in the Organization Communication*. Ramkhamhaeng University.
- Meejaisue, P. (2018). *Organizational Behavior*. Ramkhamhaeng University.
- Na Lamphun, N., & Roopwichet, P. (2003). *Total Quality Management: Quality Management*. Sangsilp.
- Nanthapaiboon, J. (2012). *The Art of Serving*. V. Print (1991).
- Pisalputra, S. (2006). *It's Easy to Survey Customer Satisfaction*. Wittayapat.
- Ponaneek, P. (2013). *Total Quality Management*. Chula Book.
- Pongyeela, A. (2001). *Marketing Analysis, Planning and Control Marketing Analysis Planning Control*. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Prasaleebud, W. (2018). Quality Management Factors Influencing Satisfaction of BTS Sky Train Service Users on Sukhumwit and Silom Lines. *Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 1(2), 125–134.
- Ramasamy, S. (2009). *Total Quality Management*. Tata McGraw-Hill.

- Rittiboonchai, W., Nuloes, C., & Trongsiri, W. (2019). Expectations and Satisfaction with the Quality of the Western Bus Service. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 5(2), 101–111.
- Tapanee, T., & Boonchuont, S. (2018). The Influence of Service Quality on Trust, Satisfaction, Word of Mouth and Returning of Public Taxi Service Users. at Don Mueang Airport. *Journal of Marketing and Management Rajamangala University of Technology Thanyaburi*, 5(2), 101–120.
- TDRI: Thailand Development Research Institute. (2015, November 4). *Transforming the Safety of Thai Buses with a Continuous Quality Assessment System*. TDRI.
<https://tdri.or.th/2015/11/bus-road-safety/>
- TERRA BKK. (2019, August 30). *Bangkok People Use Less Buses*. <https://www.terrabbkk.com/articles/196447>
- Wolman, B.B. (1989). *Dictionary of Behavioral Science* (2nd ed.). Academic.