

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสาร กรณีศึกษา สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย)

The Service Performance Assessment of Passenger Transport Staff : A Case Study of Bangkok Bus Terminal (Ekkamai)

วิมลวัลย์ ทรงศิริยศ*

Wimonwan Songsiriyot*

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก*

Bachelor of Business Administration Logistics Management Southeast Bangkok College*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสารในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) 2. เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสารของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาวิจัยกลุ่ม โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มีอยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ ตัวอย่างที่ได้จึงเป็นกรณีพิเศษหรือยีนตีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่หรือตอกอยู่ในสภาวะดังกล่าว ตามจำนวนที่ต้องการจำนวน 400 คน จากผลการวิจัย พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สรุปผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก สถานีขนส่ง จัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลังอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.86, S.D=0.89$) ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานีเอกมัยระบบอัตโนมัติในการจองตั๋วโดยสารและจ่ายค่าโดยสารด้วยเทคโนโลยี ระดับความพึงพอใจด้วยมาก ($\bar{x}=3.75, S.D=0.51$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานส่วนใหญ่ ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีจุดให้บริการและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.62, S.D=0.85$) ด้านการให้บริการของพนักงานพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.60, S.D=0.83$) ด้านอาคารสถานที่ (สถานที่) พื้นที่ภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.80, S.D=0.40$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีเอกสารแนะนำการให้บริการและการติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.81, S.D=0.81$) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานมีความรู้ ความชัดเจนในการให้ข้อมูลกับลูกค้า ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.46, S.D=0.86$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้รับความร่วมมือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.80, S.D=0.40$) ด้านถูกต้องในการปฏิบัติงานพนักงานมีความตั้งใจต่อการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.11, S.D=0.71$)

คำสำคัญ : ประเมินประสิทธิภาพ, การขนส่งผู้โดยสาร, การตัดสินใจเลือกใช้บริการ.

Received: 2020-10-09: Revised: 2020-12-18: Accepted: 2020-12-29

Abstract

The purpose of this research is 1) to evaluate the effectiveness of staff service passenger transport bus terminal, Bangkok (identical) 2) the result. Application for the service effectiveness. In the service of passenger transport station staff of Bangkok. (identical) survey research (Survey Research) research group. By sampling method was Accidental Sampling) is selected by the simple Justin You try samples as soon as possible as there is or has been cooperation. Examples are the case to or are willing to cooperate or are in place or fall according to the number that such conditions The 400 people from the results of this study indicated that / process, service process. The results indicated that the level of job satisfaction. Bus priority. To provide anterior-posterior as equals, levels of satisfaction

($\bar{x}=3.86$, $S.D=0.89$) environment inside the station also automation on the ticket. The cabins and pay the fare with the technology level of satisfaction with ($\bar{x}=3.75$, $S.D=0.51$) the speed of service of staff mainly. Inside the bus terminal A point of service and receive complaints from customers who used the service, satisfaction levels ($\bar{x}=3.62$, $S.D=0.85$) ด้าน staff service employees. Serve with equality, non-discrimination, satisfaction levels ($\bar{x}=3.60$, $S.D=0.83$) the building site (place) area within the building housing the discs. The ดยส adequate to customers who contact the satisfaction level ($\bar{x}=3.80$, $S.D=0.40$) the Volpe has received advice service and. Communicating clearly the level of satisfaction ($\bar{x}=3.81$, $S.D=0.81$) the job performance of knowledge employees Clarity of the information to customers, satisfaction level ($\bar{x}=3.46$, $S.D=0.86$) human relations, cooperation between pages. Of the staff as well. The level of satisfaction ($\bar{x}=3.80$, $S.D=0.40$) in the correct working staff has the intention to practice and aqua Liability, clearly, the level of satisfaction ($\bar{x}=4.11$, $S.D=0.71$).

Keywords : Evaluate efficiency, Passenger transportation, Decision to choose service.

บทนำ

การขนส่งในปัจจุบันมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคน เพราะทุกวันนี้ต้องมีการติดต่อขนส่งสินค้า รวมถึงการขนส่งผู้โดยสารประจำทาง นับว่าเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก การขนส่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เพราะการขนส่งจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันโดยตรง ด้านยานพาหนะทางถนน ได้แก่ รถโดยสาร รถจักรยานยนต์ รถสามล้อเครื่อง รถเมล์ สองแถว รถเมล์เล็ก รถเมล์ขสมก./บขส. รถแวนส์ รถแท็กซี่ รถตู้ รถยนต์ รถเมล์ เลขทะเบียน 10 หรือ 30 ฯลฯ ยานพาหนะทางบกนี้ต่างออกแบบเพื่อใช้กับระยะทาง ปริมาณขนส่ง และความสะดวกสบายต่าง ๆ การขนส่งในทุกวันนี้ต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รถแต่ละคันจะต้องเช็คระยะทางในการวิ่งทุกครั้งที่ออกไปให้บริการกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของสถานีขนส่งที่คอยให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสารที่มีประสิทธิภาพ จะสะท้อนให้เห็น

คุณภาพของการให้บริการขนส่งผู้โดยสารของสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยจัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

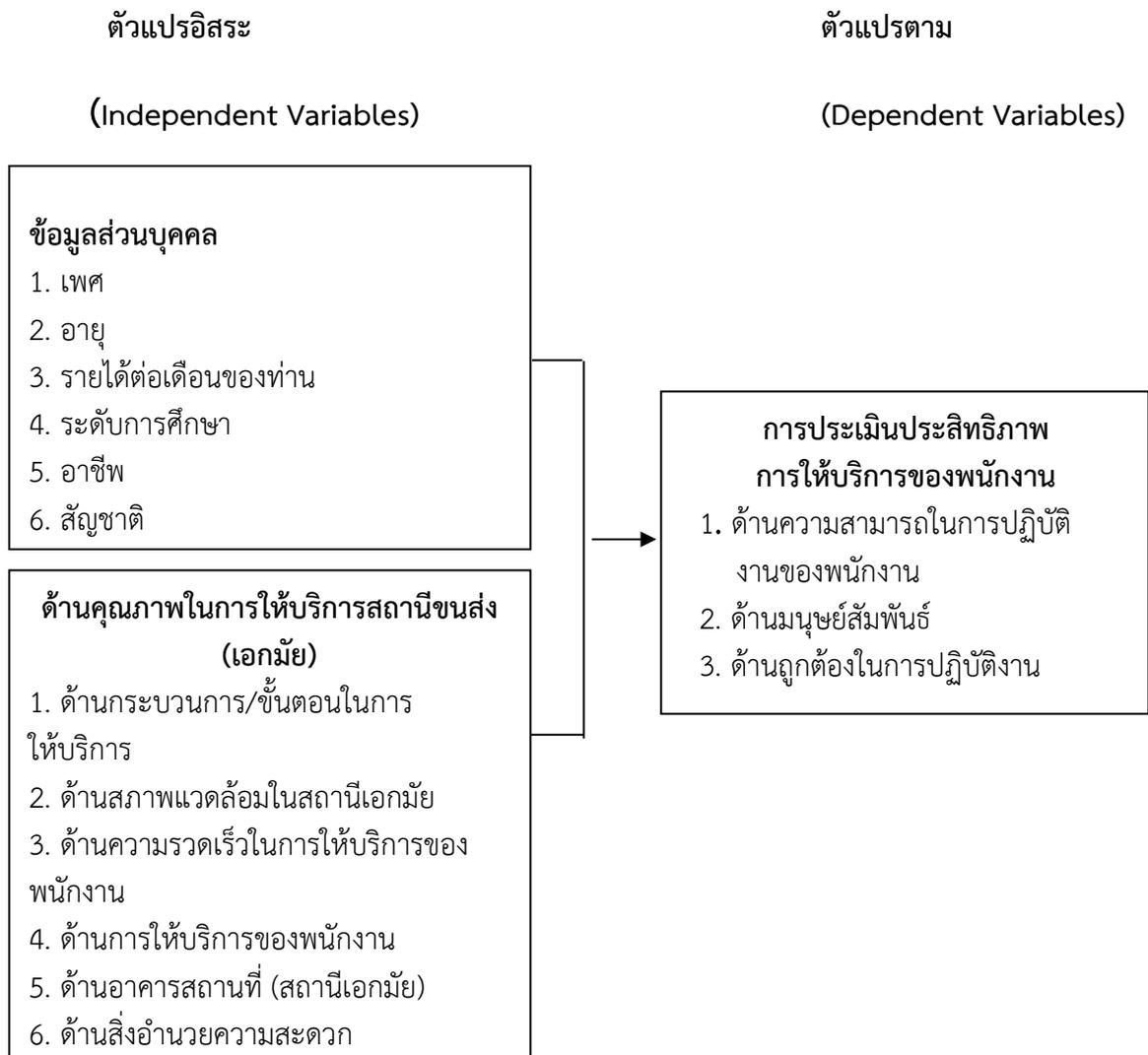
ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางถือ เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการคมนาคมและการขนส่ง ซึ่งปัจจุบันธุรกิจรถประจำทางมีการขยายตัวอย่างกว้างขวางทั่วไปในทุกๆ ที่ตามอัตราการขยายตัวของประชาชน ความเติบโตของการเดินทาง และความเจริญของการคมนาคม ทำให้ผู้โดยสารเริ่มมีความหลากหลายมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ของรถโดยสารในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดยธรรมชาติของการแข่งขันกันทางธุรกิจบริการ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งต้องอาศัยความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจ และความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจ จนเกิดความพึงพอใจ กลายเป็นความจงรักภักดีและช่วยประชาสัมพันธ์ ออกไปแบบปากต่อปาก สิ่งเหล่านี้ ต้องอาศัยการจัดการทางด้าน ความปลอดภัย รวดเร็ว และสะดวกสบาย ต้องอาศัยการนำเทคโนโลยี และระบบที่ทันสมัย มาช่วยในการจัดการในด้านต่างๆ ทำให้เกิดความรวดเร็วและความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การขยายตัวของเศรษฐกิจ ส่งผลทำให้ปริมาณผู้คนที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น มีการเดินทางไปกลับ เข้ามาในกรุงเทพมหานคร มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จากปัจจัยการขยายตัวดังกล่าว ทำให้ความสามารถในการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง ไม่ว่าจะเป็นรถทัวร์ หรือรถตู้โดยสาร เริ่มจะไม่เพียงพอ การเพิ่มจำนวนรถไม่สัมพันธ์ไปกับคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพในการเดินทาง รวมไปถึงความปลอดภัยมีผลกระทบต่อสุขภาพจิต และทรัพย์สินของผู้เดินทาง เพื่อพัฒนาการจัดการที่ให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญอย่างยิ่งในศึกษา โดยสำรวจถึง เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการของพนักงานขนส่งและผู้โดยสาร ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการ ระบบงานที่ชัดเจนและด้านความปลอดภัย ที่เป็นเรื่องสำคัญต่อชีวิตผู้โดยสาร ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลของการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการของสถานีขนส่งเอกรมัย ในการปรับปรุงคุณภาพและบริการให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง นอกจากนั้นจะส่งผลผู้ให้บริการ สามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็น ข้อมูลประกอบการวางแผน เพื่อจัดหาคุณภาพและบริการที่เหมาะสม ให้กับสถานีและบริษัทรถประจำทาง เพื่อการมุ่งหวังว่าการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับนักศึกษาและผู้สนใจในธุรกิจรถโดยสารได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสารในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (เอกรมัย)
2. เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสารของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกรมัย)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) ภายในเดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน 2562 โดยมีการกำหนดจำนวนประชากร จำนวน 2,440 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรในการคำนวณของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่

จะทำได้ตามที่มืออยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ ตัวอย่างที่ได้จึงเป็นกรณีที่เผชิญหรือยินดีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่หรือตกอยู่ในสภาวะดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการ จำนวน 400 คน

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

N คือ จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

n คือ ขนาดของตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,440}{1+(2,440)(0.05)^2} \quad \text{คน}$$

$$= 400 \quad \text{คน}$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย) และการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลไปประกอบการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มเอาไว้แบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ร่างแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อความถูกต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วนำคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 และตรวจสอบความถูกต้อง และทดสอบความเข้าใจคำถามในแบบสอบถามโดยการทดสอบความเที่ยง (Validity) และผลทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการทดสอบความเที่ยง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มประชากรจริง จากกลุ่มตัวอย่างด้านคุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย) และการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน การสร้างข้อคำถามโดยแบบสอบถามที่ใช้มีจำนวนคำถามประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน จำแนก ตามปัจจัยประเภทธุรกิจและประเภทสินค้าที่ส่งออกโดยใช้สถิติ t-test

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการวิเคราะห์ผลจากการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มเอาไว้ โดยวิธีการนำแบบสอบถามไปที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (สถานีเอกมัย) ผู้วิจัยได้สอบถามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอยู่ทั้งหมด มีจำนวนเท่าใด จึงให้แบบสอบถาม ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทุกคนได้ตอบแบบสอบถามครบทุกคน เพื่อให้ได้คำตอบของแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ ของผู้วิจัยได้กำหนดวันที่จะไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งได้ให้เวลาสองเดือน การตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยได้จัดทำกล่องไว้ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านสะดวกที่จะนำแบบสอบถามมาส่งให้ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเช็คจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
2. นำข้อมูลที่ได้ออกมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนด รหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-Ended)
3. การประมวลผลของข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลคุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย) ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) เพื่อใช้อธิบายถึงพฤติกรรมกรรมการจัดการลดต้นทุนและการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสาร
2. ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 โดยนำมาใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลในข้อที่ 1 วิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคล โดยใช้สูตร Independent t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95
 - 2.2 สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2553)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสาร กรณีศึกษา สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (เอกมัย) ผู้วิจัยได้แบ่งสรุปผลการศึกษาก่อนเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	122	30.50
หญิง	278	69.50
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.25
21-30 ปี	84	21.00
31-40 ปี	120	30.00
41-50 ปี	90	22.50
51-60 ปี	36	9.00
มากกว่า 61 ปี	33	8.25
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือนของท่าน	คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	34	8.50
10,001-15,000 บาท	39	9.75
15,001-20,000 บาท	63	15.75
20,001-25,000 บาท	113	28.25
25,001-30,000 บาท	52	13.00
มากกว่า 30,001 บาท	99	24.75
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา	คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	4.25
มัธยมต้น	25	6.25
มัธยมปลาย/ปวช.	86	21.50
อนุปริญญา/ปวส.	81	20.25
ปริญญาตรี	150	37.50
ปริญญาโท	19	4.75
ปริญญาเอก	3	0.75
อื่นๆ	19	4.75
รวม	400	100.00

อาชีพ	คน	ร้อยละ
บริษัทเอกชน	25	6.25
รัฐบาล/วิสาหกิจ	38	9.50
รับจ้างทั่วไป	162	40.50
เจ้าของธุรกิจ	115	28.75
อื่นๆ	60	15.00
รวม	400	100.00
สัญชาติ	คน	ร้อยละ
ไทย	320	80.00
ต่างชาติ	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้สอบแบบสอบถามส่วนใหม่เป็นหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และเพศชายจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา 41-50 ปี จำนวน 90 คนคิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา 21-30 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 รองลงมา 51-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และรองลงมา มากกว่า 61 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

รายได้ต่อเดือนของท่าน พบว่าส่วนใหญ่ 20,001-25,000 บาท จำนวน 113 คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมา มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา 15,001-20,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 รองลงมา 25,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รองลงมา 10,001-15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และรองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 มัธยมต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 รองลงมา อื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 รองลงมา ประถมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.25 และรองลงมา ปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

อาชีพ พบว่า รับจ้างทั่วไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา เจ้าของธุรกิจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา อื่นๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา รัฐบาล/วิสาหกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และรองลงมา บริษัทเอกชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

สัญชาติ พบว่า ส่วนใหญ่ สัญชาติไทย มีจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และต่างชาติ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการของสถานีขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.47	0.84	มาก
2. สถานีขนส่งจัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง อย่างเสมอภาค	3.86	0.89	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	0.84	มาก
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.74	0.82	มาก
รวม	3.75	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 ด้านต่างๆ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สรุปผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก สถานีขนส่งจัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลังอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.86, S.D=0.89$) รองลงมา การติดต่อประสานงานมีความสะดวกและรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.74, S.D=0.82$) รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.66, S.D=0.84$) และรองลงมา การให้บริการของสถานีขนส่งมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.47, S.D=0.84$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้มากหรือน้อยเพียงใดด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานีเอกมัย

ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานีเอกมัย	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย	3.68	0.85	มาก
6. มีบริการสัญญา Wi-Fi ให้บริการในพื้นที่อย่างเพียงพอ	3.60	0.81	มาก
7. การติดต่อสื่อสารได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วโดยสาร	3.51	0.55	มาก
8. มีระบบอัตโนมัติในการจองตั๋วโดยสารและจ่ายค่าโดยสารด้วยเทคโนโลยี	3.75	0.51	มาก
รวม	3.73	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 ด้านต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานีเอกมัย สรุปผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีระบบอัตโนมัติในการจองตั๋วโดยสารและจ่ายค่าโดยสารด้วยเทคโนโลยี ระดับความพึงพอใจด้วยมาก ($\bar{x}=3.75, S.D=0.51$) รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.68, S.D=0.85$) รองลงมา มีบริการสัญญา Wi-Fi ให้บริการในพื้นที่อย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.60, S.D=0.81$) และรองลงมาการติดต่อสื่อสารได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วโดยสาร ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.51, S.D=0.55$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
9. ได้รับความสะดวกในการให้คำแนะนำเส้นทาง การเดินทาง	3.33	0.82	ปานกลาง
10. เมื่อเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.44	0.65	มาก
11. พนักงานให้บริการด้วยความเร็วและถูกต้องตามกฎระเบียบของสถานีขนส่ง	3.62	0.85	มาก
12. ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีจุดให้บริการและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า			
รวม	3.41	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.4 ด้านต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน สรุปผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีจุดให้บริการและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.62, S.D=0.85$) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความเร็วและถูกต้องตามกฎระเบียบของสถานีขนส่ง ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.44, S.D=0.65$) รองลงมา ได้รับความสะดวกในการให้คำแนะนำเส้นทาง การเดินทาง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.33, S.D=0.82$) และรองมา เมื่อเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.25, S.D=0.72$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
13. พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	3.38	0.78	ปานกลาง
14. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.60	0.83	มาก
15. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.05	0.88	ปานกลาง
16. พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.39	0.80	ปานกลาง
รวม	3.35	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ด้านต่างๆ ด้านการให้บริการของพนักงาน สรุปผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.60, S.D=0.83$) รองลงมา พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.39, S.D=0.80$) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ระดับ

ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.38, S.D=0.78$) และรองลงมา ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในเรื่อง ที่ให้บริการเป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.05, S.D=0.88$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านอาคารสถานที่ (สถานีเอกมัย)

ด้านอาคารสถานที่ (สถานีเอกมัย)	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
17. พื้นที่ภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อ	3.80	0.40	มาก
18. ตัวอาคารโล่งโปร่ง อาคารถ่ายเท เหมาะสมสำหรับนั่งรอเวลาขึ้นรถโดยสาร	3.77	0.56	มาก
19. มีเก้าอี้ให้ผู้โดยสารนั่งรออย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.06	1.34	ปานกลาง
20. ที่พักคอยผู้โดยสารและห้องน้ำสะอาด	3.13	0.95	ปานกลาง
รวม	3.44	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.6 ด้านต่างๆ ด้านอาคารสถานที่ (สถานีเอกมัย) สรุปผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พื้นที่ภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.80, S.D=0.40$) รองลงมา ตัวอาคารโล่งโปร่ง อาคารถ่ายเท เหมาะสมสำหรับนั่งรอเวลาขึ้นรถโดยสาร ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.77, S.D=0.56$) รองลงมา ที่พักคอยผู้โดยสารและห้องน้ำสะอาด ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.13, S.D=0.95$) และรองลงมา มีเก้าอี้ให้ผู้โดยสารนั่งรออย่างเพียงพอและเหมาะสม ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.06, S.D=1.34$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
21. ภายในอาคารมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.37	1.02	ปานกลาง
22. มีเอกสารแนะนำการให้บริการและการติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน	3.81	0.81	มาก
23. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.52	0.83	มาก
24. มีการจัดพนักงานคอยแนะนำและช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อภายในขนส่งเอกมัยเป็นอย่างดี	3.48	0.98	มาก
รวม	3.54	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.7 ด้านต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีเอกสารแนะนำการให้บริการและการติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.81, S.D=0.81$) รองลงมา มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.52, S.D=0.83$) รองลงมา มีการจัดพนักงานคอยแนะนำและช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อภายในขนส่งเอกมัยเป็นอย่างดี

ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.48, S.D=0.98$) และรองลงมา ภายในอาคารมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.37, S.D=1.02$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
25. พนักงานมีความรู้ ความชัดเจนในการให้ต่อข้อมูลกับลูกค้า	3.46	0.86	มาก
26. พนักงานมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.42	0.86	มาก
27. ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งเอทมัย	3.29	1.01	ปานกลาง
28. พนักงานปฏิบัติงานอย่างดีมีคุณภาพกฎระเบียบของทาง สถานีเอทมัย	3.37	0.94	ปานกลาง
รวม	3.38	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ด้านต่างๆ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ พนักงานมีความรู้ ความชัดเจนในการให้ต่อข้อมูลกับลูกค้า ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.46, S.D=0.86$) รองลงมา พนักงานมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.42, S.D=0.86$) รองลงมา พนักงานปฏิบัติงานอย่างดีมีคุณภาพกฎระเบียบของทางสถานีเอทมัย ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.37, S.D=0.94$) และรองลงมา ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งเอทมัย ระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.29, S.D=1.01$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาบริการ ได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านมนุษยสัมพันธ์

ด้านมนุษยสัมพันธ์	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
29. ได้รับการเป็นอย่างดีมีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี ที่ดีต่อกัน	3.75	0.51	มาก
30. ได้รับความร่วมมือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเป็น อย่างดี	3.80	0.40	มาก
31. สถานีเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการได้เสนอแนะการให้บริการ ของพนักงาน	3.41	0.61	มาก
32. ได้รับความช่วยเหลือจากพนักงาน เวลามีปัญหาสามารถ แก้ปัญหาได้เสมอ	3.54	0.55	มาก
รวม	3.62	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.9 ด้านต่างๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ สรุปผลการวิจัยพบว่า ได้รับความร่วมมือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.80, S.D=0.40$) รองลงมา ได้รับการเป็นอย่างดีมีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรีที่ดีต่อกัน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.75, S.D=0.51$) รองลงมา

ได้รับความช่วยเหลือจากพนักงาน เวลาที่มีปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้เสมอ ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.54$, S.D=0.55) และรองลงมา สถานีเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการได้เสนอแนะการให้บริการของพนักงาน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.41$, S.D=0.61)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้มากหรือน้อยเพียงใด ด้านถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ด้านถูกต้องในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
33. พนักงานมีความตั้งใจต่อการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.11	0.71	มาก
34. ได้รับตัวโดยสารในการเดินทางไปจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง	4.07	0.81	มาก
35. พนักงานต้องคำนึงถึงความถูกต้องต่อการให้บริการ รถแต่ละสายอย่างถูกต้อง	3.98	0.80	มาก
36. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลา การเดินรถแต่ละสาย ทะเบียนรถ ชื่อ คนขับรถโดยสาร ให้กับผู้โดยสารทราบก่อนขึ้นรถไปยังสถานีปลายทาง	3.78	0.61	มาก
รวม	3.98	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.10 ด้านต่างๆ ด้านถูกต้องในการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความตั้งใจต่อการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.11$, S.D=0.71) รองลงมา ได้รับตัวโดยสารในการเดินทางไปจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D=0.81) รองลงมา พนักงานต้องคำนึงถึงความถูกต้องต่อการให้บริการ รถแต่ละสายอย่างถูกต้อง ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.98$, S.D=0.80) และรองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลา การเดินรถแต่ละสาย ทะเบียนรถ ชื่อ คนขับรถโดยสาร ให้กับผู้โดยสารทราบก่อนขึ้นรถไปยังสถานีปลายทาง ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.78$, S.D=0.61)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการให้ด้านคุณภาพในการให้บริการสถานีขนส่ง (เอกมัย) ประเด็นปัญหาที่ใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ประเด็นปัญหาที่ต่างกันของ ผู้รับบริการของสถานีขนส่ง (เอกมัย) ทำให้มีปัญหาคะบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สภาพแวดล้อมภายในสถานี เอกมัย ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานด้านการให้บริการของพนักงานด้านอาคารสถานที่ (เอกมัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านถูกต้องในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบที่ส่งผลปัจจัยในการให้บริการของพนักงานขนส่งผู้โดยสาร กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) จำแนกตามประเด็นปัญหา ของผู้โดยสารกรุงเทพฯ พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ (เอกมัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จันทร์จิรา ไพศาลศุภนิมิต (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านการตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคต่อสายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 283 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไค-สแควร์ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1. การเลือกวันเดินทาง มีความสัมพันธ์กับ อายุ 2. ช่วงเวลาที่เลือกเดินทาง มีความสัมพันธ์กับ รายได้ 3. ความถี่ในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับ เพศ และด้านกระบวนการให้บริการ 4. การซื้อตั๋วผ่านช่องทางจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับ สถานภาพสมรส อายุและด้านบุคลากรและพนักงาน 5. วิธีการชำระค่าโดยสาร มีความสัมพันธ์กับ อายุ อาชีพและรายได้ 6. สายการบินที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ เพศและรายได้ 7. ลักษณะของตัวเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับรายได้พบว่าสอดคล้องกับภักค์วัฒน์ อินทรวงษ์โชติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย 67 ราย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ของไทย 102 ราย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว 11 ราย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว 12 ราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์คุณภาพบริการ (SERVQUAL) 5 มิติ ประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและการดูแลเอาใจใส่ ตามแนวคิดของการคำนวณช่องว่างด้านคุณภาพการบริการที่เป็นจริงในปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ใช้บริการผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการประเทศไทยมีศักยภาพด้านโลจิสติกส์และคุณภาพที่ดีกว่าผู้ประกอบการลาวในทุกมิติ แต่คุณภาพบริการของผู้ให้บริการทั้งสองประเทศก็ยังคงไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในลาวยังพบความเป็นไปได้ในการสร้างเครือข่ายในการบริการทางด้านโลจิสติกส์ร่วมกันของทั้งสองประเทศได้อย่างชัดเจนมากขึ้นโดย รุ่งธิวานันชัยกา (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในการให้บริการขนส่งสินค้า กรณีบริษัท วิชทรรู จำกัด ผลการวิจัยพบว่า มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท วิชทรรู จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของบริษัทที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท วิชทรรู จำกัด จำนวน 92 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และการวิเคราะห์หาค่าเชื่อมั่น (Reliability) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, T-test, F-test และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งของบริษัท วิชทรรู จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าขนส่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสม่ำเสมอในบริการ ด้านเวลาที่ใช้ในการขนส่ง ด้านความเชื่อถือในบริการ และด้านความปลอดภัยในบริการขนส่ง กลุ่มตัวอย่างเพศ อายุ ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มายาริณัฐ เอี่ยมเพชร และนิตนา ฐานิตธนกร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการรถยนต์มือสองในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-59 ปี การศึกษาระดับ ม.6/ปวช. เป็นผู้บริหารกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีความสำคัญที่สุดในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม คือการเตรียมความพร้อมปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยสื่อพหุณัยย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเครือข่าย ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดรูปแบบและการเผยแพร่เนื้อหา และปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการรถยนต์มือสองในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบต่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการรถยนต์มือสองพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการรถยนต์มือสองในกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยสื่อพหุณัยย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการจัดรูปแบบและการเผยแพร่เนื้อหา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยสื่อพหุณัยย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเครือข่าย และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและด้านรูปลักษณ์ รวมถึงปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลสัมฤทธิ์ราคาและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้โดยสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพศ อายุ วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมาตร สุรโรคา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มตัวอย่างได้แก่องค์กรการบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 92 แห่ง แห่งละ 4 คน เป็นหน่วยวิเคราะห์ ผู้ให้ข้อมูลคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล นักวิชาการ ใช้แบบสอบถามในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากสมพร สุวรรณชลธาร (2559 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วน จำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) ผลการวิจัยพบว่า โดยมีวัตถุประสงค์ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร ขนาดตัวอย่าง 210 คน ตามตาราง Krejcie and Mrogan และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.75 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Sheffe กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาอยู่ใน

ระดับปริญญาตรี เป็นหัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี มีความคิดอยู่ในระดับมาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานที่ตั้งของบริษัท และจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการและประเภทของกิจการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05สรุปการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร ระหว่างกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาได้โดยศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการในปัจจุบัน บริการที่คาดหวังในอนาคตและข้อเสนอแนะในการบริการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผู้ให้บริการ 2. ด้านสถานที่และอุปกรณ์ 3. ด้านบริการ Akter (2010) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของ MHealth : ในการพัฒนาและการตรวจสอบของรูปแบบลำดับชั้นโดยใช้ Partial Least Squares โดยมีวัตถุประสงค์ ในการศึกษาครั้งนี้คือ การอำนวยความสะดวกและอธิบายปัญหาในทางปฏิบัติและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพการให้บริการที่สร้างการสะท้อนลำดับชั้น การสร้างแบบจำลองโดยมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ในความตั้งใจที่จะดำเนินการและโดยการสังเกต ผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพการให้บริการ รูปแบบคำสั่งและแบบสร้าง มีอิทธิพลและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค จากความตั้งใจในการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องในบริบทของการบริการ MHealth

ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัย

1 ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัย

1.1 ปรับปรุงด้านการบริการ สถานีเอกมัย ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงอุปกรณ์/เทคโนโลยีและความพร้อมในการให้บริการ โดยการแสดงกระบวนการในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีป้ายแสดงวัน-เวลาของการเดินทาง มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีบริการแนะนำการโดยสารรถประจำทางอย่างปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร

1.2 การปรับปรุงด้านบุคลากร ควรมีการปรับปรุงในเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากร อาทิเช่น พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสารตระหนักถึงหน้าและ ความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร ทั้งในเรื่องของความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการโดยสารรถประจำทาง

1.3 การปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในสถานีขนส่ง ให้มีความชัดเจนทั่วถึง นอกจากนั้นควรปรับปรุงเรื่องของความสะอาด ทั้งในตัวอาคารของสถานีขนส่ง ห้องน้ำ ทั่วรถโดยสาร และบริเวณโดยรอบสถานีขนส่ง ที่นั่งสำหรับรถโดยสารมีจำนวนน้อยเกินไป ควรเพิ่มให้มากขึ้นให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน เพื่อลดการผิดพลาดในการจัดคิวรถโดยสารแต่ละจังหวัด

2.2 ควรจัดเจ้าหน้าที่วางระบบช่องทางการเดินทางแต่ละจังหวัดใช้เทคนิคการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการในสถานีขนส่งกรุงเทพฯ (เอกมัย)

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา ไพศาลศุภนิมิต. (2550). การรับรู้ปัจจัยด้านการตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคต่อสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). การจัดการขนส่ง. กรุงเทพฯ: บริษัทโพกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). หัวหน้าควบคุมงานขนส่งสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท โพกัสมีเดีย แอนด์ พับ ลิชชิง จำกัด.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2556). การบริหารเส้นทางการขนส่งสินค้า. กรุงเทพฯ: บริษัทโพกัสมีเดีย แอนด์ พับ ลิชชิง จำกัด.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2550). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน.กรุงเทพฯ: วัชรการพิมพ์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์.(2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาลในประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2549). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล. (2550). โลจิสติกส์ก้าวอย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : สุภาพใจ.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2550).กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันในตลาดโลก.กรุงเทพฯ: ซี .วาย. ชิซเท็ม พรินติ้ง จำกัด.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2552). กลยุทธ์การขนส่ง.นนทบุรี: บริษัทวิชั่น พรีเมส จำกัด.
- ภักดิ์วัฒน์ อินทรวงษ์โชติ. (2556). การศึกษาประเมินคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider-LSP). วารสารวิจัยและพัฒนา มจร, 36, 465-475.
- รุ่งทิภา นันชัยกา. (2558). ความคิดเห็นในการให้บริการขนส่งสินค้า กรณีบริษัท วิซทูร จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- มายาริณัฐ เอี่ยมเพชร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง ในกรุงเทพมหานคร.ใน การประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ครั้งที่ 2 (หน้า 624-634).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย กรุงเทพ.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2558). การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมพร สุวรรณชลธาร.(2559). คุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002).การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- สมมารธ สุโรคา. (2553). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมิต สัจฉกร.(2550). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์สายธาร.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท407 พัฒนา จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2550).จิตวิทยาบริการ.กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.