



การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

EDUCATION OF FARE COLLECTORS SERVICE QUALITY
OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY (BMTA)

จิตภา ทับทิม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EDUCATION OF FARE COLLECTORS SERVICE QUALITY
OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY (BMTA)



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2022
Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง

ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ของ

จิตาภา ทับทิม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวรรณ จินดารักษ์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์)

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
ผู้วิจัย	จิตาภา ทับทิม
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ 3) สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามประชากรผู้ใช้บริการรถของ ขสมก. ซึ่งคำนวณตัวอย่างได้ จำนวน 420 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มโดยการเลือกพื้นที่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.43) อยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ ยังพบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ด้านทักษะและทัศนคติมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Title	EDUCATION OF FARE COLLECTORS SERVICE QUALITY OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY (BMTA)
Author	JIDAPA TABTIM
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Kangwan Yodwisitsak

The aims of this research are as follows : (1)to study the level of service satisfaction 2) to study the demographic factors affecting service quality 3)to study the service performance of fare collectors that affect satisfaction on service quality of the fare collection staff on the Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) by using quantitative research methods. In order to collect data from the BMTA population questionnaire, 420 samples were calculated and group sampling was done by selecting areas in Bangkok with quota random sampling. The data were analyzed by statistical value number, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance (ANOVA). The overall satisfaction of using the bus service was at a moderate level (mean = 3.35). The highest mean (mean = 3.43) was at a high level. Hypothesis testing found that different education, occupation, average monthly income had different satisfaction on service quality at the statistical significance level of 0.05, which included the service performance of the fare collection staff. Their skills and attitudes affect satisfaction on service quality with a statistical significance level of 0.01

Keyword : Service Quality, Bangkok Mass Transit Authority

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณา และความเมตตาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังวาน ยอดวิศิษฎ์ศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ที่แนะแนวทาง ช่วยเหลือ และตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์จนได้ปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวรรณ จินดาร์ักษ์ (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก มหาวิทยาลัย) รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และ อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์ (กรรมการบริหารหลักสูตร) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ และเป็นคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์โดยได้ให้การพิจารณาและคำแนะนำในการจัดทำและปรับปรุงการแก้ไขปริญญานิพนธ์นี้

ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ และอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย และสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดาและมารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งผู้อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่คอยช่วยเหลือ และขอบคุณกลุ่มผู้ใช้บริการรถโดยสารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่เสียสละเวลาในการประชาสัมพันธ์แบบสอบถามให้งานวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จไปได้ลุล่วงด้วยดี

จิตาภา ทับทิม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ภูมิหลัง	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
4. ขอบเขตของการวิจัย	3
5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
7. สมมติฐานวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	9
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ	21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	25
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	33

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	34
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	42
1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	42
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการดำเนินการวิจัย	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	59
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง.....	61
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง	62
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง	63
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง	66
6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	68
7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	72
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	90
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	90

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	90
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง.....	91
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง	92
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง	92
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง	93
6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	94
7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	96
อภิปรายผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	99
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	100
บรรณานุกรม	101
ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	59
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง.....	61
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถ ประจำทาง.....	62
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถ ประจำทาง.....	63
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสาร รถประจำทาง.....	66
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำ ทาง.....	68
ตาราง 7 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บ ค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ.....	72
ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถ โดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ.....	73
ตาราง 9 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บ ค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ.....	74
ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	74
ตาราง 11 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บ ค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา ...	75

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ สถิติ F-test	76
ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา โดย เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD	77
ตาราง 14 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บ ค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพ	78
ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	79
ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ บุคลากร จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3	80
ตาราง 17 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บ ค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	82
ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ บุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3	83
ตาราง 20 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	85
ตาราง 21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำ ทางที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	86

ตาราง 22 สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	86
ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	88



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แสดงการเปรียบเทียบสมรรถนะ ตามแนวคิดของ (Parry Scott B, 1997) 13



บทที่ 1

บทนำ

1. ภูมิหลัง

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรมากต่อตารางพื้นที่ ถ้าเปรียบเทียบกับขนาดพื้นที่ จากสำนักงานบริหารทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และกองสำรวจและแผนที่ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมืองกรุงเทพมหานคร ได้รวบรวมสถิติจำนวนประชากรในปี 2562 กรุงเทพมหานครมีประชากรที่รวมประชากรแฝงด้วยราว ๆ 10 ล้านคน โดยบุคคลที่ใช้บริการโดยสารด้วยรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ซึ่งมีจำนวนประชากร 5,527,994 คน สำนักทะเบียนกลาง (2565) จากประชากรในประเทศไทยทั้งหมด 66.1 ล้านคน ความหนาแน่นของประชากรในกรุงเทพต่อตารางเท่ากับ 3,612 คน ซึ่งอยู่ในระดับแออัด จำนวนประชากรก็ส่งผลกระทบต่อการคมนาคมในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันระบบการคมนาคมของกรุงเทพมหานครประสบปัญหาที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งแบบรถไฟฟ้า เรือ รถไฟ และรถโดยสารสาธารณะเนื่องจากกรุงเทพมหานครใช้การคมนาคมขนส่งทางถนนเป็นหลัก จึงทำให้เกิดปัญหาเรื่องการคมนาคมบนท้องถนนมากมาย จากผู้ใช้บริการมีปริมาณมากกว่าหนึ่งคนในแต่ละวันในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีรถยนต์ที่นั่งส่วนบุคคลจะเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะโดยเฉพาะรถโดยสารสาธารณะ เพราะมีเส้นทางครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อีกทั้งยังสามารถเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งรูปแบบอื่น ๆ และมีอัตราค่าโดยสารอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับระบบขนส่งสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่ให้บริการในพื้นที่เดียวกัน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จึงมีภาระหน้าที่ในการจัดบริการของรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาครและสมุทรปราการ จัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ รวม 102 เส้นทาง มีจำนวนรถทั้งสิ้น 3,579 คัน (ณ เดือน สิงหาคม 2548) แยกเป็นรถธรรมดา 1,679 คัน รถปรับอากาศ 1,905 คัน และมีรถของบริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับ ขสมก. ทั้งรถธรรมดา และรถปรับอากาศจำนวน 3,466 คัน รถมินิบัส จำนวน 1,113 คัน รถเมล์เล็กในซอย จำนวน 2,110 คัน และรถตู้ จำนวน 5,520 คัน รวมรถที่วิ่งให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 15,788 คัน 427 เส้นทาง จุดมุ่งหมายขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มุ่งเน้นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่องค์กร จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรภายใน

ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกประหยัด ปลอดภัย และประทับใจ (เมวิกา รุ่งฉัตร, 2557)

ปัจจุบันการโดยสารรถสาธารณะของในกรุงเทพฯ มีปัญหาเกิดขึ้นหลายด้าน จากการสำรวจของสถาบันวิจัยและบริการ (มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ, 2562), (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2559) และการไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ได้เสนอไว้ว่าปัญหาสำคัญของรถสาธารณะ 5 อันดับแรกคือ 1. ความปลอดภัย 2. สภาพรถไม่ได้มาตรฐาน 3. ปริมาณรถไม่เพียงพอ 4. ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ 5. ความสามารถของพนักงานขับรถ ทั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสาธารณะ คือ เรื่องมารยาทของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร การปรับปรุงมาตรฐานของสภาพรถ ตามลำดับ จากข้างอิงที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ล้วนเป็นปัญหาที่เจอกันส่วนใหญ่เมื่อใช้บริการรถประจำทาง และจากการค้นคว้าในด้านการร้องเรียนโดยรวมเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางพบว่าปัญหาที่มักจะพูดถึงกันจะเป็นการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่ไม่สุภาพแสดงกริยาวาจาไม่เหมาะสมต่อผู้ให้บริการ

ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่กลางเมืองที่เป็นย่านทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ผลของการศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และยังสามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ในงานวิชาการด้านการศึกษาเรื่องการให้บริการ หรือการศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อพัฒนาบุคลากรในการให้บริการและเพื่อพัฒนาศักยภาพในตัวผู้ที่ต้องการศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งมวลชนให้มองเห็นปัญหาและการพัฒนาการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเพื่อพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดี เป็นการยกระดับมาตรฐานของรถโดยสารประจำทางให้สามารถสร้างความมั่นใจที่จะส่งผลให้รถโดยสารประจำทางมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้น และส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจ และสังคมดีขึ้น อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างระบบการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
3. ผลการวิจัยเรื่องการบูรณาการวัดความรู้ด้านสมรรถนะทางบุคลากรและคุณภาพการบริการโดยเฉพาะการให้การในระบบขนส่งมวลชนภาครัฐ

4. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นประชากรที่ใช้บริการรถโดยสารเพื่อเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครพื้นที่บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยลักษณะที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเพราะประชากรที่สัญจรไปมาในแต่ละวันนั้นไม่คงที่

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สมรรถนะ หมายถึง ปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางโดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

1.1 ความรู้ หมายถึง มวลของประสบการณ์ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน มีการนำประสบการณ์ วิจารณญาณ ความคิด ค่านิยม และปัญญาของมนุษย์มา

วิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงาน การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ที่มีเฉพาะด้านการปฏิบัติ ในหน้าที่ของการให้บริการ ได้แก่

1.1.1 การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามมาตรฐานและทำให้ ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจถึงการให้บริการ

1.1.2 ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง หน้าที่และการกระทำที่ทำให้เห็น ถึงการดูแลหรือให้บริการผู้ให้บริการโดยไม่ให้เกิดอันตราย

1.1.3 ผลិតภณท์ หมายถึง การให้บริการในด้านข้อมูลเส้นทางขององค์การขนส่ง มวลชลกรุงเทพ (ขสมก.)

1.2 ทักษะ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ได้แก่

1.2.1 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หมายถึง การที่พนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำ ทางมีประสบการณ์และสามารถคิดหรือปฏิบัติในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

1.2.2 ความถูกต้องของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐาน

1.2.3 การบริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการอย่างยุติธรรมเท่าเทียม กันทุกคนไม่แบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

1.2.4 กิริยาและวาจาสุภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ถ้อยคำที่อ่อนโยนและมีความเคารพสุภาพต่อการให้บริการ

1.3 ทศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็นหรือความคิดที่ดีของพนักงานที่มีต่อการ ทำหน้าที่หรือปฏิบัติงาน ได้แก่

1.3.1 ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ หมายถึง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ของตัวเองและมุ่งมั่นในการให้บริการ

1.3.2 ความอดทนอดกลั้น หมายถึง มีความอดทนในทางความรู้สึกที่เกิดจาก ปัจจัยสิ่งรอบนอกในเวลาปฏิบัติงาน

1.3.3 ความเข้าใจผู้อื่น หมายถึง มีความเอาใจใส่และเข้าใจความรู้สึกของ ผู้ใช้บริการ

1.3.4 คุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง ความตั้งใจที่เจตจำนงที่ดีและ ปฏิบัติตามความดีที่มีในตัวเอง

2. การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบความช่วยเหลือ

3. การให้บริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำกับผู้ใช้บริการ

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

5. พนักงานเก็บค่าโดยสาร หมายถึง บุคคลผู้ให้บริการเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางและมีหน้าที่ให้บริการหรือคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ

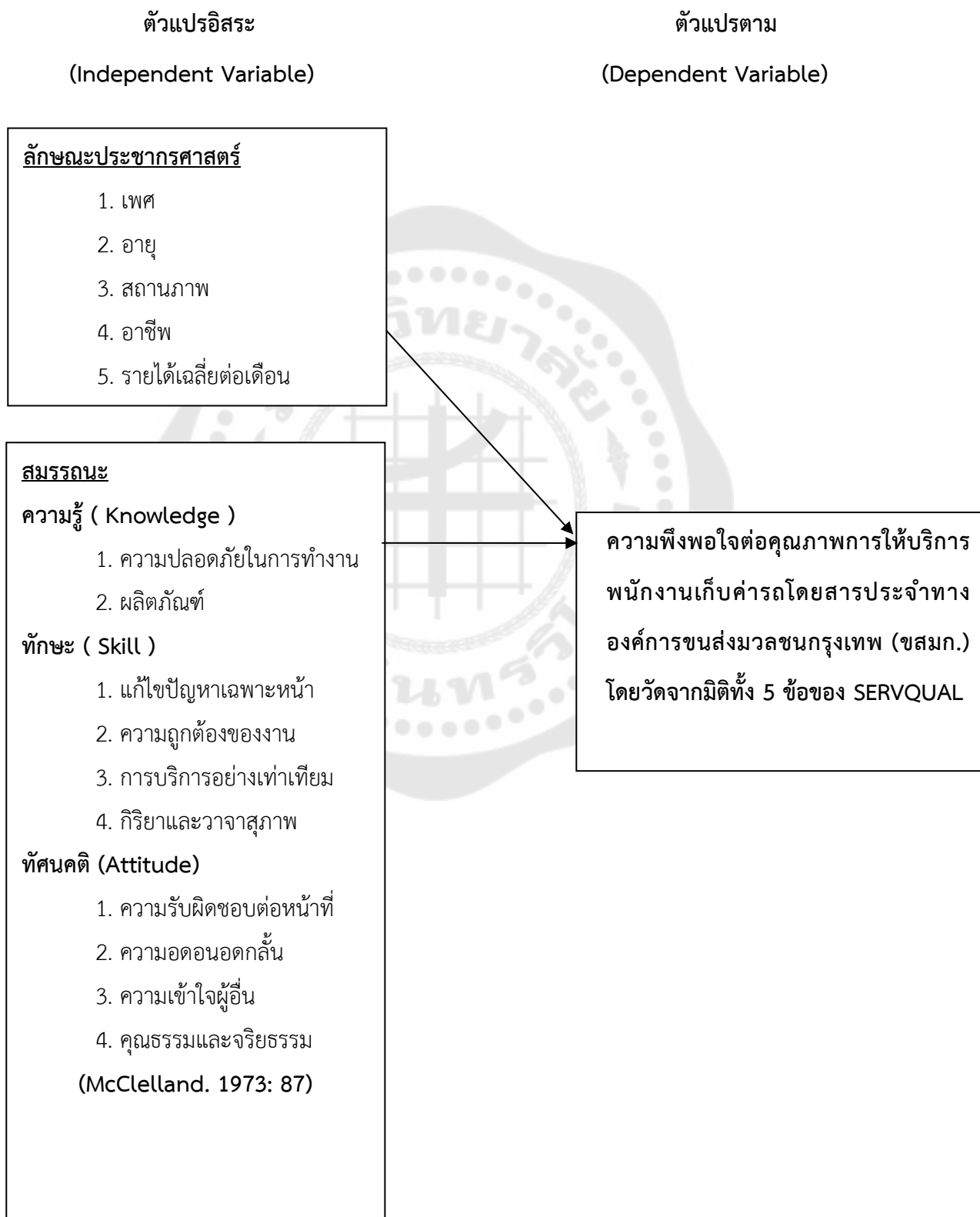
6. รถโดยสารประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินค้าตามเส้นทางที่กำหนด

7. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร และสมุทรปราการ

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการได้รับ คุณภาพบริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยคุณภาพการให้บริการนั้นประกอบด้วยปัจจัย 5 มิติได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) 2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) 3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และ 5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ทั้ง 5 มิตินี้ได้มาจากเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าที่ชื่อว่า SERVQUAL โดยคุณภาพการให้บริการนั้นจะใช้ทั้ง 5 มิติในการวัด

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางของ
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดังนี้



7. สมมติฐานวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่แตกต่างกัน

2. สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่งวิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้
 - 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย
 - 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ
 - 2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแก้ไขปัญหา
 - 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการอย่างเท่าเทียม
 - 2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิริยาและวาจาสุภาพ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
 - 2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี
 - 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความอดทนอดกลั้น
 - 2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจผู้อื่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542) ได้ทำการศึกษาหลักการใช้ความเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งได้มีการระบุพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น จึงเป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่มีความแตกต่างกัน ทางพฤติกรรมจะมีความแตกต่างกันไปด้วย

นิพนธ์ เทพวัลย์ (2523) กล่าวว่า องค์ประกอบของประชากรด้านองค์ประกอบทางเศรษฐกิจ เป็นการแสดงถึงคุณลักษณะในเชิงเศรษฐกิจของประชากร องค์ประกอบทางเศรษฐกิจสามารถแยกย่อยได้เป็นองค์ประกอบด้านกำลังแรงงาน (Labor force) อาชีพ (Occupation) อุตสาหกรรม (Industry) และรายได้ (Income) จากการศึกษาถึงองค์ประกอบทางเศรษฐกิจทำให้ทราบว่าในเวลาหนึ่ง ๆ มีประชากรจำนวนเท่าใดที่ทำงานในการผลิตสินค้าและบริการและจำนวนใดที่ไม่ได้ทำสัดส่วนระหว่างประชากรที่ทำงานกับที่ไม่ได้ทำเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือไม่ในการสนับสนุน เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ

ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า บุคคลมีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะในทางจิตวิทยาที่ต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ (Sex) งานวิจัยที่สามารถพิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน จะส่งผลให้การสื่อสารระหว่างผู้ชายและผู้หญิงเกิดความแตกต่างต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการรับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ ของเด็กในวัยรุ่นนั้น พบว่า ในเด็กวัยรุ่นชายจะให้ความสนใจภาพยนตร์ในเรื่องสงครามและโจรกรรมมาก ส่วนเด็กวัยรุ่นผู้หญิงจะให้ความสนใจเรื่องของภาพยนตร์วิทยาศาสตร์ แต่ก็ม้งงานวิจัยหลาย ๆ ชิ้นที่ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการสื่อสารและการรับสื่อไม่แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) การสอนผู้ที่อายุที่แตกต่างกันให้มีความเชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น ที่มีความง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนเชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยาก โดยการวิจัยของ ซี. เมเบิล (C. Maple) และไอแอลเจนิสและดีเรฟ (I. L. Janis, & D. Rife) พบว่า การชักจูงจิตใจหรือการโน้มน้าวจิตใจของคนจะยาก โดยตามอายุที่อายุเพิ่มขึ้นและมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน และยังมี ความต่างกันโดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ จะพบในช่วงวัยรุ่นมากกว่าผู้สูงอายุเป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารของผู้รับสาร โดยมีความเชื่อว่าการศึกษานั้นจะทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ที่มีการศึกษา

ในระดับสูงจะมีความสนใจในเรื่องของเหตุผลในการสนับสนุน เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) อาชีพ รายได้ และเชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว โดยเชื่อว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการแบ่งสัดส่วนทางการตลาด โดยลักษณะประชากรศาสตร์ และสถิติที่วัดได้ของประชากรเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่สามารถช่วยกำหนดการตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดผลมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ ตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) หมายถึง อายุของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ในการบริโภคสินค้าหรือ บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน ซึ่งนักการตลาดได้ใช้ประโยชน์จากด้านอายุเพื่อเป็นตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ในส่วนทางการตลาดได้ทำการค้นคว้าเพื่อหาความต้องการของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งเน้นถึงความสำคัญที่ตลาดอายุ ส่วนนั้น ๆ

2. เพศ (Sex) หมายถึง เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาด ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องทำการศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบครอบ เพราะในปัจจุบันตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคต่างจากเมื่อก่อน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่เพศหญิงออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) กล่าวว่า ลักษณะของครอบครัว ถือว่าเป็นเป้าหมาย สำคัญในการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด และมีความสำคัญอย่างมากในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยของผู้บริโภค โดยนักการตลาดจะให้ความสนใจจำนวน และยังให้ความสนใจลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าหรือบริการ ในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านทางด้านสื่อมีความเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครอบครัวเพื่อที่จะช่วยให้พัฒนากลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) กล่าวว่า ตัวแปรสำคัญต่อการกำหนดส่วนของการตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดให้ความสนใจกับกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูง อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำกลุ่มตลาดที่มีขนาดใหญ่ เป็นปัญหา

สำคัญของการแบ่งส่วนการตลาด โดยยึดถือหลักเกณฑ์รายได้เพียงอย่างเดียวคือรายได้จะเป็นตัววัดความสามารถของผู้บริโภค ในการซื้อสินค้าหรือไม่สามารถซื้อสินค้าได้ ในขณะเดียวกัน การเลือกซื้อสินค้า แท้จริงแล้วอาจใช้เกณฑ์รูปแบบในการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้ ถึงแม้ว่ารายได้เป็นตัวแปรที่นิยมใช้แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้สามารถกำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาลักษณะ ประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เนื่องจากเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการ กำหนดตลาดเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

จากแนวคิดของงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ว่าการกำหนดตัวแปรของตลาดเป้าหมายมีองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 5 อย่าง โดยตัวแปรสำคัญทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) การศึกษา (Education) สถานะทางสังคม (Social Status) และรายได้ (Income) ซึ่งแนวคิดเรื่องประชากรศาสตร์ทั้งหมดนั้นจะนำไปสู่แนวคิดและทฤษฎีทางสมรรถนะ กล่าวคือ การประชารณนั้นต้องมียองค์ประกอบสมรรถนะในด้านใดบ้างที่จะนำไปสู่การให้บริการที่ดี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

ความหมายของสมรรถนะ

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

Spencer (1993) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคล สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Parry Scott B (1997) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ 2004:48)

Davies and Ellison (1997) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้นสมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้แนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเข้าไปที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปความหมายของสมรรถนะได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่สามารถทำให้คนปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานของตนเอง หรือสถานการณ์ต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รวมไปถึงทำให้เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานที่ดีขึ้น

องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ นักวิชาการหลายท่านได้สรุปไว้ดังนี้ McClelland (1973) อธิบายความหมายขององค์ประกอบไว้ 5 ส่วนดังนี้

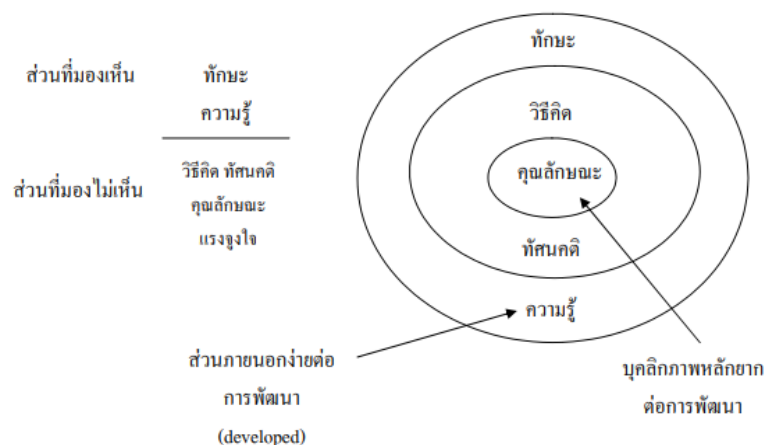
1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่มีสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีเป็นสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฝึกปฏิบัติเป็นประจำเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำอาหาร ทักษะการพูด เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น คือ อุปนิสัย คุณลักษณะ ความคิด และทศนคติ เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำมีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

องค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบดัง
ภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงการเปรียบเทียบสมรรถนะ ตามแนวคิดของ (Parry Scott B, 1997)

Kaplan และ Norton (2004) แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมต่องานที่องค์กรกำหนด เช่น รู้เรื่องงานที่จะทำ รู้เรื่องลูกค้า เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะในการให้คำปรึกษา และทักษะในการบริหารโครงการ เป็นต้น
3. ค่านิยม (Values) หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะพิเศษหรือพฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น งานบางอย่างต้องทำเป็นทีม บางอย่างต้องทำคนเดียว การสร้างค่านิยมให้กลมกลืนกับงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และ คณะ (2548) ได้กล่าวว่าสมรรถนะ เป็นความสามารถที่สำคัญที่ใช้ในการผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรม หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุถึงผลสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางภาษาอังกฤษ หรือ ความรู้ทางด้านการพยาบาล
2. ทักษะ (Skills) ความสามารถหรือสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี เช่น ทักษะในการทำงานเป็นทีมต่าง ๆ
3. ทัศนคติ (Attitude) ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน (Self-concept) สิ่ง que คิดว่าตนเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น การเป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้

5. แรงขับภายใน (Motives) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเน้นไปสู่สิ่งที่ตั้งเป้าหมายของตน

จากองค์ประกอบของสมรรถนะข้างต้นพอสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ องค์ความรู้ความสามารถแฝงที่มีอยู่ภายในบุคคล ซึ่งเป็นเหมือนตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม จำแนกออกได้เป็นหัวข้อใหญ่ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Characteristics) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวจะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและความสามารถของบุคคลนั้น ๆ หรือเกิดจากความสามารถที่สร้างขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยองค์ประกอบของความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ตัวบุคคลนั้นได้เรียนรู้และเข้าใจถึงทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งในงานบริการ การรู้สมรรถนะของตัวเองจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ทักษะและความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองในด้านใดต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) ให้ความหมายของความรู้ เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

Davenport และ Prusak (1998) ได้ให้นิยามความรู้ว่า “ความรู้คือส่วนผสมที่เลือนไหลของประสบการณ์ที่ได้รับการวางโครงสร้าง เป็นคุณค่าต่าง ๆ ข้อมูลในเชิงบริบท, และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ที่ชำนาญการ ซึ่งได้นำเสนอกรอบหรือโครงสร้างอันหนึ่งขึ้นมาเพื่อการประเมินและการรวบรวมประสบการณ์และข้อมูลใหม่ ๆ มันให้กำเนิดและถูกประยุกต์ใช้ในใจของบรรดาผู้รู้ทั้งหลาย ในองค์กรต่าง ๆ บ่อยครั้ง มันได้รับการฝังตรึงไม่เพียงอยู่ในเอกสารต่าง ๆ หรือในคลังความรู้เท่านั้น แต่ยังอยู่ในงานประจำ กระบวนการปฏิบัติและบรรทัดฐานขององค์กรด้วย”

อลิศรา กฤษมา (2546: 20) ได้สรุปว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับรู้ ความคุ้นเคย ความเข้าใจตลอดจนข่าวสารซึ่งเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งแต่ละคนอาจมีความรู้แตกต่างกันไปตามการรับรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยของแต่ละคน

ประภาเพญ สวรรณ (2520) ได้สรุปว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็นได้ยิน ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ โครงสร้าง และวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะ ที่แสดงออกมาในรูปของ ความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการคาดคะเนหรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

โสภิตสุตา มงคลเกษม (2539) ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) เป็นข้อมูลที่มีมนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวม จากประสบการณ์ต่างๆ การที่บุคคลยอมรับ หรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควร จะต้องรู้เรื่อง เกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบ การตัดสินใจ นั่นก็คือ บุคคลจะต้องมีข้อเท็จจริง หรือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่สนับสนุนและให้คำตอบขอ สงสัยที่บุคคลมีอยู่ชี้แจงให้บุคคลเกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งเกิด ความตระหนักความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ ด้วย

BENJAMIN BLOOM (1913) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการ ระลึกถึงสิ่งเฉพาะวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบของโครงการวัตถุประสงค์ในด้าน ความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยง เกี่ยวกับการจัดระเบียบ

อักษร สวัสดิ์ (2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (cognitive domain) ประกอบด้วย ความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งสามารถพิจารณาจากระดับของความรู้ขั้นต่ำไปสู่ระดับ ความรู้ในระดับสูงขึ้นไป ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่จะเน้นถึงการจำและการนึกคิดได้ถึง ความคิด และปรากฏการณ์ต่าง ๆ เป็นความจำที่สามารถเริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระต่อกัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่มีความซับซ้อนและมีความสัมพันธ์กัน

2. ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถทางสติปัญญาต่อการขยาย ความรู้ และความจำ ให้กว้างออกไปอย่างสมเหตุสมผล หรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มี ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

3. การนำไปปรับใช้ (Application) หมายถึง เป็นความสามารถในเรื่องของการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่ไปปรับแก้ไขปัญหาใหม่ของเรื่อง นั้น โดยมีการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะวิธีการกับความคิดรวบยอดมาหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง ความสามารถและทักษะที่สูงกว่าการทำความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้โดยเป็นการแยกแยะ จากสิ่งจะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย โดยมี

ความสัมพันธ์กัน รวมทั้งสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบที่สามารถเข้ากันได้หรือไม่ และจะช่วยให้เข้าใจถึงความจริงที่จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ หรือส่วนใหญ่ เข้ากันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันเดียวกัน การสังเคราะห์มีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน

6. การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการใช้ในการตัดสินใจในเรื่องของความคิด ค่านิยม คำตอบ โดยวิธีการและเนื้อหาเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง จะมีการกำหนดเกณฑ์เพื่อเป็นฐานในการพิจารณา การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงที่สุด ที่ต้องนำความรู้ความละเอียด ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้วิเคราะห์เข้ามาพิจารณาร่วมกันเพื่อทำการประเมินผล

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่ามีหลักการอยู่ 2 อย่าง ที่จำเป็นต่อความรู้ในการให้บริการคือ 1. การบริการ และ 2. ความรู้ในการให้บริการ ขยายความหมายของการบริการได้ว่าการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และความหมายของความรู้ในการให้บริการมาจากการรวมคำว่า ความรู้ หรือ (Knowledge) และการบริการ (Service) โดยรวมกันคือ การมีความรู้ทางด้านการบริการ ขยายความได้ว่า เป็นข้อมูลที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวม จากประสบการณ์ต่าง ๆ เรื่องราวหรือข้อมูล เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกตของแต่ละบุคคลโดยสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับรวบรวมมานี้ได้นำไปใช้ในชีวิตโดยผู้รู้ โดยได้รับความเชื่อและค่านิยมหลังจากการนำไปใช้ โดยหากพูดถึงความรู้ในเรื่องการบริการ ก็คือการเก็บรวบรวมประสบการณ์ของงานบริการเพื่อมาเรียบเรียงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในงานบริการและกลั่นกรองเพื่อนำมาใช้แล้วเกิดค่านิยมและความเชื่อสำหรับความรู้ในงานบริการ ทั้งนี้แนวคิดและทฤษฎีความรู้ในการให้บริการที่กล่าวมาในหัวข้อนี้ล้วนเป็นพื้นฐานความรู้ของแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ในการให้บริการที่ดีที่จะกล่าวในลำดับถัดไป

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย

สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงาน

บรรยงค์ โตจินดา (2543) ได้กล่าวถึงหลักการจัดการความปลอดภัยในการทำงานดังต่อไปนี้

1. การจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การจัดบริเวณที่ทำงานให้ปลอดภัยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัยและหาวิธีการทำงานที่ปลอดภัยให้แก่บุคลากร

2. จัดตั้งคณะกรรมการหรือมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มีการจัดร่างระเบียบกฎต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย โดยมีคณะกรรมการรักษา

ระเบียบจัดทำป้ายคำเตือนที่ชัดเจน รวมทั้งให้มีผู้ดูแลรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะในสถานที่อันตราย

3. การให้การศึกษ และฝึกอบรมกับบุคลากรในด้านความปลอดภัย จัดทำคู่มือ แนะนำเรื่องการใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย จัดให้มีการวิจัยและพัฒนาในด้านความปลอดภัยเสมอ จัดให้มีการซ้อมและเตรียมความพร้อมเป็นกิจกรรมเพื่อความปลอดภัย เช่น ซ้อมดับเพลิงในอาคารสูงและในโรงงาน เป็นต้น

4. การติดตามผลของการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย มีการตรวจสอบสภาพของการทำงาน ตรวจสอบสภาพของบุคลากรจากสารพิษที่จะเกิดขึ้น ให้มีสถานพยาบาล การปฐมพยาบาลเบื้องต้นในองค์กร จัดให้มีผู้ดูแลความปลอดภัย ความสะอาดของสถานที่ทำงาน

5. การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย โดยการแบ่งแยกความรับผิดชอบดังนี้

5.1 จัดตั้งคณะบุคคล เพื่อรับผิดชอบในการแก้ไขอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นโดยงานนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัยจากการตรวจพบทวนผลงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายด้านความปลอดภัย มีการติดตามและวิเคราะห์แนวโน้มที่จะเป็นสาเหตุของความไม่ปลอดภัย จัดทำงบประมาณรายจ่ายต่าง ๆ

5.2 คณะกรรมการ มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัย โดยจัดประชุมปรึกษาเพื่อจัดทำโครงการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย ประมวลข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันรักษาความปลอดภัย ดำเนินการแก้ไขหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ทำการตรวจสอบและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

5.3 ผู้ตรวจสอบความปลอดภัย ทำหน้าที่ในด้านการรายงานต่อผู้บริหารถึงความบกพร่องของอุปกรณ์ ที่ตรวจสอบเพื่อหาทางป้องกันมีการบันทึกและรายงานทุกสัปดาห์ เป็นผู้ร่วมแก้ไขและตรวจสอบรวมทั้งวิเคราะห์ หาข้อมูลสรุป เก็บสถิติและข้ออ้างอิงต่าง ๆ หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานในกิจการที่เกี่ยวกับความปลอดภัย และการป้องกันอุบัติเหตุ

5.4 หัวหน้างาน มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อสภาพแวดล้อม จะต้องทำการบันทึกงานการวิเคราะห์อุบัติเหตุ ปัญหาสุขภาพอันเนื่องมาจากสารพิษ ฝุ่นละออง และบันทึกเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์ต่าง ๆ ป้องกันและแก้ไขสิ่งที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ สุขภาพของบุคลากร ติดตามสังเกตพฤติกรรมการทำงาน เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันด้านสุขภาพและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น

5.5 ผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่โดยตรงที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งและคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา หากผู้ปฏิบัติงานพบว่าเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นในหน่วยงานควรรีบแจ้งต่อหัวหน้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไขป้องกัน

International labour organisation (2003) ให้คำจำกัดความและความหมายว่า งานอาชีวอนามัย ประกอบด้วย 5 อย่างคือ

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริม (Promotion) และธำรงรักษา (Maintenance) เพื่อให้มีสุขภาพร่างกาย (Physical) จิตใจ (Mental) ที่สมบูรณ์ที่สุด ตลอดจนมีความเป็นอยู่ในสังคมที่ดี

2. การป้องกัน (Prevention) ไม่ให้มีสุขภาพอนามัยที่เสื่อมโทรมหรือผิดปกติจากสาเหตุอันเนื่องมาจากสภาพการทำงาน (Working Condition)

3. ปกป้องคุ้มครอง (Protection) ไม่ให้ทำงานเสี่ยงต่ออันตราย

4. การจัด (Placing) ให้ทำงานในสภาพสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ (Physiological and Psychological ability)

5. ปรับงานให้เข้ากับคน และปรับคนให้เข้ากับงาน (The adaptation of work to men and of his man to job)

สุรพล พยอมแย้ม (2541) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคใด ๆ ขัดขวาง ซึ่งอุปสรรคนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปสรรคที่ทราบและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าตามข้อมูลที่มีอยู่ และอุปสรรคที่ไม่คาดคิดและมิได้ควบคุมไว้ก่อน อุปสรรคประเภทหลังนี้เรียกรวม ๆ กันว่า “อุบัติเหตุ (accident)”

Anderson (1989) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยในการทำงานว่า เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นน้อยที่สุดระหว่างตัวบุคคลและอันตราย โดยใช้หลักพื้นฐานในการป้องกัน อันตรายที่เกิดขึ้นกับตนเอง เช่น การเกิดการบาดเจ็บหรือโรคจากการประกอบอาชีพ

ไพจิตร บุญยานุเคราะห์ (2534) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานว่า ความปลอดภัยในการทำงาน คือ สภาพที่ไม่มีภัยหรืออันตราย และไม่เสี่ยงต่อสภาพที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือไม่ก่อให้เกิดสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้แก่ การบาดเจ็บ พิการหรือตายการเจ็บป่วยหรือเป็นโรคและความเสียหายของทรัพย์สิน

จากแนวคิดข้างต้นที่กล่าวมา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องความปลอดภัยในการทำงานมี 4 อย่าง คือ 1. สถานที่ 2. สิ่งอำนวยความสะดวก 3. พนักงาน และ 4. ผู้โดยสาร และสำหรับการโดยสารรถประจำทางเราสามารถจำแนกความปลอดภัยออกเป็น 4 หัวข้อหลัก ๆ คือ 1. ความปลอดภัยใน

การทำงานของพนักงานให้บริการ 2. คือความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการจะได้รับ 3. สถานที่ให้บริการมีความพร้อมในด้านการดำเนินงาน 4. สถานที่ให้บริการมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และอุปกรณ์ฉุกเฉิน การที่ผู้ให้บริการจะให้บริการได้อย่างปลอดภัยนั้น ผู้บริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่เกี่ยวกับบุคคลที่จะมาใช้บริการ และที่สำคัญคือ ด้านผลิตภัณฑ์ด้วย กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในด้านเส้นทางหรือตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปสู่ความปลอดภัยในการทำงาน โดยลำดับต่อไปจะเป็นการกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

Kotler (2016) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สินค้าและบริการประกอบด้วยผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์เสริม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ เพื่อการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน
2. ราคา หมายถึง กลยุทธ์ในการตั้งราคาสินค้า ซึ่งกลุ่มเป้าหมายลูกค้าแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมในการใช้เงินที่แตกต่างกันออกไป
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การส่งมอบบริการให้กับลูกค้า และจะต้องใช้ระยะเวลาในการส่งมอบบริการเท่าไร และเกิดขึ้นจากสถานที่ไหนและสามารถส่งมอบไปอย่างไร
4. การส่งเสริมการตลาด หมายถึง กิจกรรมด้านการออกแบบสิ่งจูงใจและด้านการสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
5. บุคลากร หมายถึง การใช้ความพยายามในการวางแผนในด้านกำลังคน คัดเลือกบุคลากร และฝึกอบรมเพื่อพัฒนา และมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
6. หลักฐานทางกายภาพ คือ สถานที่และแวดวงสิ่งแวดล้อมรวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้และสัมผัสได้จริง รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ
7. กระบวนการ เป็นวิธีในการทำงานสร้างและส่งมอบสินค้า โดยต้องอาศัยการออกแบบและปฏิบัติให้ได้ตามกระบวนการที่มีประสิทธิผล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) สำหรับธุรกิจด้านบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน (7Ps) คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า โดยต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และลูกค้าจะต้องได้รับผลประโยชน์และคุณค่าจากผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2543) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เสนอออกสู่ตลาดเพื่อการรู้จัก การเป็นเจ้าของ การใช้หรือการบริโภค และสามารถสนองตอบสิ่งจำเป็นและความต้องการการตลาดได้ดังนั้น ผลิตภัณฑ์จึงอาจเป็นสิ่งที่ได้ก็สามารถตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของมวลมนุษย์ ถือว่าทั้งสองฝ่ายอยู่ในกระบวนการแลกเปลี่ยน เช่น สินค้า บริการข้อมูล และความคิด

ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์มีดังนี้

1. ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือความแตกต่างทางการแข่งขัน
2. องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปลักษณะคุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า
3. การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ถือเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อที่จะแสดงตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในทางจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และต้องการปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
5. กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์และสายผลิตภัณฑ์ระดับผลิตภัณฑ์ 5 ระดับ เป็นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับจะสร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า เรียกว่าเป็นลำดับขั้นตอนของคุณค่าสำหรับลูกค้า

5.1 ประโยชน์หลัก หมายถึง ประโยชน์พื้นฐานของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้าโดยตรง เช่น บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมาม่า มีประโยชน์พื้นฐานคือเป็นอาหารสำหรับการบริโภคที่มีรสชาติอร่อยและถูกใจ

5.2 รูปลักษณะผลิตภัณฑ์หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภคสามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ซึ่งเป็นส่วนที่เสริมผลิตภัณฑ์ให้ทำหน้าที่สมบูรณ์ขึ้นหรือเชิญชวนให้ใช้ยิ่งขึ้น

5.3 ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ผู้ซื้อคาดหวังจะได้รับและใช้เป็นข้อ ตกลงจากการซื้อสินค้าการเสนอผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังจะคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าเป็นหลัก เช่น มาม่า สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับคือความสะดวกรวดเร็ว อร่อยและประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีรายการชิงโชคที่ให้กับผู้บริโภคด้วย

5.4 ผลิตรภัณฑ์ควบ หมายถึง ผลประโยชน์เพิ่มเติม หรือบริการที่ผู้ซื้อจะได้รับ ควบคู่กับการซื้อสินค้าประกอบด้วย บริการก่อนและหลังการขาย ส่วนใหญ่บริษัทจะจัดผลิตรภัณฑ์ โดยมอบให้คนกลางในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การติดตั้ง การขนส่ง การรับประกัน การให้บริการอื่น ๆ การจัดแสดงสินค้าให้กับคนกลางและมีบริการขนส่งผลิตรภัณฑ์โดยรถของทางบริษัท

5.5 ศักยภาพเกี่ยวกับผลิตรภัณฑ์ หมายถึง คุณสมบัติของผลิตรภัณฑ์ตัวอย่าง มาว่า มีการพัฒนาระบบการผลิตของเครื่องปรุจากแยกของมาติดกันเป็น TWIN PACK พร้อม เปลี่ยนแปลงระบบการวางเครื่องปรุลงบนก้อนบะหมี่โดยใช้เครื่องป้อนอัตโนมัติ ทำให้ผู้บริโภคา ของเครื่องปรุได้ง่ายขึ้น ตลอดจนมีรสชาติใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นตลอดเวลา

จากแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปจากองค์ความรู้ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P เรื่องผลิตรภัณฑ์ได้ว่า ผลิตรภัณฑ์ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร กล่าวคือ วัตถุ สิ่งของ หรือรถโดยสารที่สะอาด ปลอดภัย รวมถึงการเลือกเครื่องแต่งกายของ พนักงานโดยสารประจำทาง โดยผลิตรภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) และมีมูลค่า (Value) ในสายตาของผู้ใช้บริการ จึงจะทำให้ผลิตรภัณฑ์ที่ผลิออกมาตอบใจผู้ใช้งาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ เพื่อการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผลิตรภัณฑ์ในการ ให้บริการขนส่งมวลชนจึงเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองของความจำเป็นหรือความต้องการของผู้โดยสาร ถือว่าทั้งสองฝ่ายอยู่ในกระบวนการแลกเปลี่ยน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 อธิบายว่า ทักษะ หมายถึง ความชำนาญมาจากคำภาษาอังกฤษว่า (Skill) นอกจากนี้ คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัยยังได้ขยายความ ของคำว่า ทักษะ (Skill) มากขึ้น ว่าหมายถึง ความชำนาญ หรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือการกระทำบ่อย ๆ เช่น คุมีทักษะการใช้คำถาม การนำเข้าสู่บทเรียนการใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิดคำนวณหรือ ทักษะทางสังคม ทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วประกอบด้วย สมรรถนทักษะ (Hard skill) และ จรณทักษะ (จะระนะ-) (Soft skill) บุคคลที่มี จรณทักษะ จะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี ส่วนบุคคลที่มี สมรรถนทักษะ จะเป็นผู้ปฏิบัติงาน ได้เก่ง

พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ได้ขยายความหมาย ของคำว่า ทักษะ (Skill) หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อย ๆ

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะแก้ไขปัญห

กัลยา ตาบูล (2550)ให้ความหมายการแก้ปัญหาว่า หมายถึง ความสามารถในการคิดรวบรวม หรือเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเข้าด้วยกัน เพื่อหาทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้บรรลุจุดหมายในการขจัดปัญหาให้หมดไป

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2548) กล่าวถึงความหมายของการแก้ปัญหาว่า เป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามจุดหมายที่ต้องการโดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความคิดมาใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีคุณภาพและประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการเลือกใช้วิธีการหรือกระบวนการในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

Keith และ Morrow (1981)ให้ความหมายของการแก้ปัญหาไว้ว่า การแก้ปัญหาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน หรือมากกว่าขึ้นไป เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับทักษะ ความรู้ และสามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

Alain และ Anthony (1990)กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นเกมทางสติปัญญา และกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร ซึ่งผู้เรียนต้องมีความรู้ทางวิชาการ และมีความคิดสร้างสรรค์เป็นของตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น สนทนาและอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประเมินผล ปัญหาต่าง ๆ เพื่อเสนอข้อสรุปของปัญหาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

ฐิทิพ อ่อนโคกสูง (2522) ได้ให้ความหมายของการแก้ปัญหาว่า เมื่อบุคคลมีจุดหมาย (Goal) แต่มีอุปสรรคขัดขวางไม่ให้ไปถึงหรือได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องประสงค์จะทำให้เกิดปัญหขึ้น หรือปัญหาอาจเกิดจากการไม่ทราบจุดหมายที่แน่นอนว่าจะไร บุคคลจึงพยายามขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ให้หมด เพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ต้องการ การแก้ปัญหาจึงเป็นการคิดที่มีจุดหมาย (Directed Thinking)

กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์ และ อุบลวรรณ ภวกานันท์ (2557)การแก้ปัญหทางวิทยาศาสตร์ เป็นวิธีการที่ดีที่สุด เป็นวิธีการที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อเท็จจริง การตั้งสมมติฐาน เพื่อหาข้อยุติปัญหาของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน และวิธีการให้เหตุผลก็ต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่รวบรวมมาได้ หรือขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ตนมีอยู่

DeBono (1991) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำให้ได้ มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหาคือ การแยกปัญหาเป็นส่วน ๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสุมบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบ ในการ แก้ปัญหา 4 ประการคือ

- 1) ค้นหาความคิดเด่น ๆ ที่เป็นหลักในทำความเข้าใจกับปัญหา
- 2) ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองปัญหา
- 3) ปล่อยวางการคิดแบบยัดติต
- 4) ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดอื่น ๆ

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การแก้ปัญหา หมายถึง กระบวนการหรือ ขั้นตอน ที่ผ่านการคิดโดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ในการจัดอุปสรรค หรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจะมีลักษณะคล้ายกันแต่จะ แตกต่างตรงที่เกิดขึ้นรวดเร็วกว่าและมีความแม่นยำน้อยกว่าการแก้ปัญหาโดยตรง โดยตัวชี้วัด ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของการบริการคือ ความสามารถในการคิดรวบรวม หรือการแยก ปัญหาเป็นส่วน ๆ หรือเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเข้าด้วยกัน เพื่อ หาทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการจัดปัญหา

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการอย่างเท่าเทียม

จิริสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์ (2555) กล่าวว่า คนเราจะแสวงหาความยุติธรรมในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ตนอุทิศให้กับองค์กรกับสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กรและการที่ รับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมหรือไม่นั้นก็โดยการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่มีสถานภาพ เดียวกัน

ธัญวรรณ ตันตินาคม (2550) กล่าวว่า ความเท่าเทียมจึงถือได้ว่าเป็นภาวะทางจิตวิทยา ที่เกิดจากการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นจากอัตราของผลที่ได้รับ (Outcomes) กับสิ่งที่ให้ไป กับการทำงาน (Inputs)

นฤเบศร์ สายพรหม (2548) กล่าวว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นย่อมจะแสวงหาความ เท่าเทียมทางสังคมซึ่งความเท่าเทียมจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้และความ สอดคล้องของตัวป้อนผลตอบแทน (perceived inputs to output) ซึ่งตัวป้อนคือความสามารถ

สติปัญญาความพยายามประสบการณ์อาวุธโสสถานภาพ ฯลฯ และผลตอบแทนที่ได้รับ คือการได้รับค่ายกย่องชมเชยค่าจ้างค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่งงาน และการยอมรับจากหัวหน้างาน แล้วจึงนำไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน

จากแนวคิดทั้งหมดสรุปได้ว่าความเท่าเทียม หมายถึงการได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน โดยกล่าวคือการที่จะมีทักษะการบริการอย่างเท่าเทียมได้ จะวัดได้จากตัวชี้วัด 2 ปัจจัยหลัก คือ 1. การให้ความเป็นธรรมและการได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน 2. ต้องมีทักษะการบริการจากทั้งสองปัจจัยนี้จะเป็นตัวชี้วัดทักษะหลักในการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะกิริยาและวาจาสุภาพ

สุนันท์ บุญโรดม (2543) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือชุดกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ที่สามารถเกิดขึ้นมาจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีลักษณะไม่มากจำเป็นไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปคือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

โดยที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการให้บริการจะมีตัวชี้วัดหลักทั้งหมด 3 ประการคือ 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการอย่างเท่าเทียม 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิริยาและวาจาสุภาพ นอกจากความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการแล้วอีกหนึ่งอย่างที่สำคัญต่อการให้บริการคือทัศนคติ โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติจะกล่าวในลำดับต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ หรือ Attitude ในภาษาอังกฤษ มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้อย่างแตกต่างกันตามทฤษฎีของตน ดังนี้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2532) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติไว้ว่า สภาวะของความพร้อมทางจิตซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์ และสภาวะของความพร้อม ทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

พงศ์ หรดาล (2555) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

Newstrom และ Davis (2002) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งโดยส่วนมากจะใช้ตัดสินว่า พนักงานจะรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเขาอย่างไร และผูกพันกับการกระทำของพวกเขาหรือมีแนวโน้มในการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีการแสดงพฤติกรรมอย่างไร

Hornby (2001) “Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English” ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ วิธีทางที่คุณคิดหรือรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง และวิธีทางที่คุณประพฤติต่อใครหรือคนใดคนหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณคิดหรือรู้สึกอย่างไร

Gibson, Ivancevich, และ Donnelly (2000) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ตัวในการที่จะตัดสินพฤติกรรม ในเรื่องความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจของการ

พร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของคุณคนนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

จิตฐิพร ศิริตานนท์ (2543) ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคลบางคนหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Ralph and Philip (1965) ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในอดีตที่จัดเรียงเป็นระบบโดยจะสะท้อนออกมาเมื่อปัจเจกบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ

สรุปได้ว่า ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวรทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้น จะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาและสภาวะแวดล้อมของตัวบุคคลเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

1. จิตสำนึกในการให้บริการ

ณัฐพันธุ์เขจรนันท์ (2548) กล่าวว่า จิตสำนึกในการให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญและพนักงานทุกคนควรมีซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องยาก แต่อาจจะต้องใช้ระยะเวลาและการปรับตัวโดยการใช้หลักหรือเทคนิคของ S-M-I-L-E ดังต่อไปนี้

1. ความอดทนต่อสภาวะความเครียด (Stress tolerance) หมายถึง ต้องมีความอดทนอดกลั้นเมื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมาจากหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน ลูกน้องลักษณะงานหรือลูกค้า เช่น หากไม่พอใจที่หัวหน้างานพูดจาไม่รู้เรื่องเมื่อมอบหมายงาน ควรเก็บความรู้สึกไว้อย่าระบายอารมณ์กับลูกค้า ควรแสดงสีหน้ากริยาที่ยิ้มแย้มอยู่เสมอเมื่อพบเจอลูกค้า

2. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง เริ่มจากความต้องการที่จะปรับพฤติกรรมของตนเองให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อให้ผลงานได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ แรงจูงใจนี้เองที่จะทำให้มีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ลูกค้าพร้อมช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ

3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ต้องมีความซื่อสัตย์ต่องานหรืออาชีพของตนเอง โดยการให้ข้อมูลทั้งทางด้านบวกและด้านลบของสินค้าและบริการ มิใช่ว่าให้ข้อมูลเพียงด้านบวกที่เป็นประโยชน์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การให้ข้อมูลทั้งสองแง่มุมนี้จะทำให้ลูกค้ามีทางเลือกที่จะตัดสินใจที่จะเลือกสินค้าและบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับลูกค้า ที่สุดลูกค้าบาง

รายอาจจะตัดสินใจใช้สินค้าและบริการจากคุณเนื่องจากพอใจที่ได้รับข้อมูลด้านลบจากคุณก็เป็นได้

4. การฟัง (Listening) หมายถึง ควรรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดจากลูกค้าอย่างเต็มที่โดยไม่ตีโพยตีพายหรือแสดงกิริยาท่าทางไม่พอใจลูกค้า ควรรับฟังและพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือเหตุผลต่อกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าหรือบริการต่าง ๆ และหากสถานการณ์ไม่ดีขึ้นต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเรารู้สึกเสียใจ และแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า不会有เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในคราวต่อไปบางครั้งการยอมรับผิดในปัญหานั้น ๆ ทั้งที่ตนไม่ใช่ผู้ผิดอาจเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะยุติปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ความกระตือรือร้น (Energetic) หมายถึง ความกระตือรือร้นจะทำให้เกิดการแสวงหาวิธีการหรือเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการและสินค้าที่ดีที่สุดรวมไปถึงจะทำให้พนักงานที่จะเรียนรู้ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอ ๆ เพื่อที่จะจะได้มีข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันและมีความพร้อมที่จะตอบข้อซักถามต่าง ๆ เมื่อลูกค้าซักถามไม่ใช่ให้ข้อมูลผิด ๆ ถูก ๆ แบบขอไปทีโดยไม่สนใจว่าข้อมูลที่ให้ไปจะผิดถูกอย่างไร

2. คุณภาพของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า ถึงการสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ (satisfaction) มีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การบริการที่ลูกค้าความสะดวกในเรื่องเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า ในด้านเวลา หมายถึงคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนานหรือมีท่าทีที่เหมาะสมถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการให้บริการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรสามารถให้บริการให้บริการในเรื่องของความรู้และความสามารถของงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและความมีวิจรรณญาณ

5. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรสามารถให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การให้บริการกับลูกค้าที่มีความรอบคอบและถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ

7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานมีการให้บริการลูกค้าในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่จะต้องปราศจากการเป็นอันตรายและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and knowing customer) หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและระดับของความสามารถของงานบริการในด้านการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ 3 วิธีคือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเหมาเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณในการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลดลง
3. เปลี่ยนบริการให้เป็นรูปแบบของอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้าง

3. การสร้างความประทับใจในการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวถึง พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อกันโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดีหรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการโดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ

1.1 รูปร่าง หน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับเจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติเรียบร้อยไม่ดูหรูหราตามแฟชั่นหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรังไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรขโมยน้ำหอมจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถามในกรณีการบริการ เป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการหน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นและต้องพัฒนาการพูดจา และการตอบคำถาม กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่ การบริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสารผู้รับบริการจะประทับใจในการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทายมีการซักถามความต้องการการอธิบายวิธีการพูดที่สุภาพ

จากแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปการบริการที่ดีได้ว่า ผู้ที่ให้บริการที่ดีนั้น ควรคำนึงถึงองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. จิตสำนึกในการให้บริการ 2. คุณภาพการให้บริการ 3. การสร้างความประทับใจในการให้บริการ ทั้ง 3 อย่างนี้สามารถเป็นตัวช่วยในการเสริมสร้างทัศนคติในการให้บริการต่อพนักงานได้

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ความหมายของความรับผิดชอบ

สุโท เจริญ สุข (2550) ความรับผิดชอบ ตรงกับ คำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า Responsibility มาจากในคำศัพท์ 2 คำ คือ Response กับ Ability

ขวัณฤดี ขำซอนสัจย์ (2542) ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งแสดงออกโดยมีความสนใจเอาใจใส่ ตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความพากเพียร พยายาม อดทนต่ออุปสรรคใด ๆ ที่ขัดข้อง มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

อนุวัติ คุณแก้ว (2538) กล่าวว่า ให้ความสำคัญที่กระทำตามสิ่งที่ตนเอง ได้เคยพูดหรือให้คำสัญญาไว้

ยินดี ตริศศักดิ์ศิริ (2542) กล่าวว่า มีความซื่อสัตย์ เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และมีวินัยในตนเอง

ปรีชา ชัยนิยม (2548) กล่าวว่า การยอมรับผลกระทำของตนด้วยความเต็มใจโดยรับทั้งความผิดและความชอบจากการกระทำนั้น ๆ

สุทธิพงศ์ บุญผดุง (2554) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าผลที่ปรากฏออกมาจะประสบความล้มเหลว ก็ยอมรับผลนั้นด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งมุ่งมั่นพยายามที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

ลักขณา สะแกคุ้ม (2543) กล่าวว่า ความรับผิดชอบจะเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมจรรยาและตามกฎเกณฑ์ของสังคม แม้ว่าจะไม่มีการใช้อำนาจในการบังคับควบคุมก็ตาม

ถวิล อรัญเวศ (2556) ความรับผิดชอบ ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวกันว่า ถ้าจะวัดคุณค่าหรือศักยภาพของคน ก็วัดจากความรับผิดชอบนี้แหละเป็นสำคัญ โดยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หรือภาษาอังกฤษ คือ (Accountability) หมายถึง ความรับผิดชอบซึ่งมี 2 ลักษณะคือ

1. ความรับผิดชอบของข้าราชการในอันที่จะให้บริการต่อสาธารณชนตามเป้าที่กำหนด เช่น ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในหลักธรรมาภิบาล
2. ความรับผิดชอบที่มีต่อบุคคลได้แก่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มอบหมายงานและเป็นการให้สัญญาทางใจว่าผู้ปฏิบัติงานยินดีจะกระทำหน้าที่นั้นเพื่อผู้มอบหมายซึ่งเป็นการทำข้อตกลงกันไว้

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความรับผิดชอบต่อหน้าที่คือ การกระทำที่เป็นตัวชี้วัดของบุคคลต่อการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง โดยที่ผู้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและแผนเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง กล่าวคือไม่มีการถูกใช้อำนาจบังคับ

2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความอดทนอดกลั้น

ความหมายของอดทนอดกลั้น

ปิ่น มุทุกันต์ (2546) อ้างถึงในมารศรี กลางประพันธ์ (2558) ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านความอดทนอดกลั้นไว้ว่า เป็นความเข้มแข็งของจิตใจในการพยายามทำความดีหลีกเลี่ยงจากความชั่ว โดยบุคคลจะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อความลำบากความ

เจ็บป่วยความไม่สบายกายอดทนต่อความเจ็บใจเมื่อถูกผู้อื่นล่วงเกินด้วยคำด่าหรือการสบประมาท และอดทนต่ออำนาจกิเลส

จันทรี ธนอมคล้าย (2539) ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านความอดทนอดกลั้นไว้ว่า หมายถึงการที่บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคสามารถควบคุมการกระทำ ของตนให้อยู่ในขอบเขตที่สังคมยอมรับได้โดยใช้สติปัญญาควบคุมไปด้วย

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2554) ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านความอดทนอดกลั้นไว้ว่า อดทน หมายถึง บึกบึน ยอมรับสภาพความยากลำบาก อดกลั้น หมายถึง ระวังอารมณ์

มารศรี กลางประพันธ์ (2549) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านความอดทนอดกลั้นไว้ว่า หมายถึง ลักษณะของความเข้มแข็ง มั่นคงและความหนักแน่นของจิตใจ เมื่อมีสิ่งที่ดีและไม่ดีมากระทบต่อร่างกายและจิตใจก็ยังคงสามารถรักษาสภาพความสงบของจิตใจเอาไว้ได้ ทั้งนี้เพื่อนำตนเองให้ผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ แล้วนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของความสำเร็จในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบ ตลอดจนบรรลุถึงความดีงามได้ด้วยความสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่คือ

1. อดทนทางใจ ได้แก่ ความอดทนต่อการกระทบกระทั่ง ยั่วเย้าให้เจ็บใจและความอดทนต่อกิเลส คือ ความโกรธและความโลภ

2. ความอดทนทางกาย ได้แก่ ความอดทนต่อความลำบากในการทำงานหรือการเรียน และความอดทนต่อความทุกข์เวทนาทางกายความเจ็บปวด ความเหนื่อยความหิว

จรัญ ศรีบัวนา (2550) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านความอดทนไว้ว่า หมายถึงความสามารถในการเผชิญต่อความยากลำบากในการทำงานอย่างไม่ย่อท้อ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีรู้จักควบคุมอารมณ์อดกลั้นต่อสิ่งยั่วยุตามการรับรู้ของบุคคล

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2560) ได้ให้ความหมายของคุณธรรม จริยธรรมด้านความอดทนอดกลั้น ไว้ว่า หมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองด้วยความเข้มแข็งทางจิตใจ มีอารมณ์ที่มั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคต่างๆ ที่มากระทบและเข้ามาขัดขวางในการทำงานโดยใช้ สติปัญญาในการคิดไตร่ตรองและควบคุมอารมณ์ตนเองให้เป็นคนมีเหตุผลอยู่ตลอดเวลาและอดทนต่อความยากลำบาก อดทนต่อการตรากตรำทำงาน อดทนต่อการเจ็บใจ อดทนต่อกิเลส และไม่ย่อท้อต่อ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น พยายามฝึกฝน

งานที่ทำให้ประสบความสำเร็จ เมื่อได้รับงานที่ยากเกินความสามารถก็พยายามศึกษาเพิ่มเติมให้ทำงานได้สำเร็จ

กล่าวโดยสรุปแล้ว พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น หมายถึง การที่เราสามารถควบคุมการกระทำและอารมณ์ของตนต่อสิ่งที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจ เจ็บใจหรือโกรธแล้วแสดงออกมาในทิศทางที่เหมาะสม หรือการตั้งใจทำงานใดงานหนึ่งที่ยากโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค การแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจผู้อื่น

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ คือกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถครุ่นคิดถึงสิ่งนั้น และสามารถซึมโน้ตทัศน์ (Concept) เพื่อจัดกับกับสิ่งนั้นได้อย่างเพียงพอ สิ่งที่ถูกกล่าวถึงนี้อาจจะมีลักษณะเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งที่ทางกายภาพก็ได้ เช่น บุคคล สถานการณ์ และสาร ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเข้าใจ (Understanding) ได้ดังนี้

ชวาล แพรัตกุล (2552) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจว่า เป็นความสามารถในการผสมแล้วขยายความรู้ความจำให้ได้ไกลออกไป จากเดิมอย่างสมเหตุสมผลซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติหลายประการดังนี้ คือ

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อย ๆ ของเรื่องมาก่อนแล้ว
2. รู้ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างขั้นและความรู้ย่อย ๆ เหล่านั้น
3. สามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นได้ด้วยภาษาของตนเอง
4. เมื่อพบสิ่งอื่นใดที่มีสภาพทำนองเดียวกับที่เคยเรียนรู้มาก่อน ก็สามารถตอบและอธิบายได้

อธิบายได้

ชูษณา ก้อนจันทเทศ (2561) การที่มนุษย์พยายามที่จะทำความเข้าใจพฤติกรรมตนเองนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมานานแล้ว โดยในทางจิตวิทยาก็ได้มีการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีรูปร่างอ้วนกลมจะชอบความสะดวกสบาย ผู้ที่มีรูปร่างกล้ามเนื้อปรากฏชัดจะชอบผจญภัยและความท้าทาย ส่วนผู้ที่มีรูปร่างผอมบางจะเป็นคนเจ้าระเบียบไม่ชอบเข้าสังคม แต่ก็ไม่ค่อยได้รับความเชื่อถือกันมากเพราะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน นักจิตวิทยาพบว่า การพิจารณาสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์โดยที่พิจารณาจากรูปลักษณ์ภายนอกแล้วสันนิษฐานไปถึงความรู้สึกข้างในนั้นไม่สามารถเป็นจริงได้เสมอไป การทำความเข้าใจด้านจิตใจและพฤติกรรมมนุษย์

จำเป็นต้องใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาบุคลิกภาพซึ่งเป็นผลรวมของพฤติกรรมมนุษย์มาช่วยในการศึกษาอันได้แก่ พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีลักษณะนิสัย พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีการเรียนรู้ พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีมนุษยนิยม

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การเข้าใจผู้อื่นหมายถึงการที่เราได้วิเคราะห์หรือเรียนรู้ในตัวบุคคลนั้น ๆ เพื่อรู้รายละเอียด เรื่องราว ความสัมพันธ์ในตัวบุคคลนั้น ๆ แล้วสามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นให้เป็นภาษาของตนเองได้เมื่อถึงเวลาที่ต้องอธิบายหรือความรู้สึกนึกคิดก็สามารถพูดหรือวิเคราะห์ความรู้สึกแทนตัวบุคคลนั้น ๆ ได้เช่นนี้จึงเรียกว่าการเข้าใจผู้อื่น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) คุณภาพของการบริการ คือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว

Etzel Walker และ Stanton (2001) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman (1988) ได้นิยามคุณภาพการให้บริการได้ว่า การบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริหารที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าการบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพและได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน

2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้บริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นประกอบด้วยปัจจัย 5 มิติที่เรียกว่า SERVQUAL ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) 2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) 3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และ 5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ดังนั้นแม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพเพียง 5 ด้านแต่ก็ยังคงครอบคลุมแง่มุมต่าง ๆ ของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้านและยังคงเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

Kotler (2016) อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งนำผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ของระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ความหมาย ของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแบ่งจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย คือ 1. ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และ 2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดนักการตลาดจะพบว่า คำนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัยยะ คือ ความหมายที่ติดกับสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ สำหรับความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้

ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ที่ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จ เป้าหมายที่สูงสุดของความสำเร็จในด้านการดำเนินงานบริการต้องขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดอกติดใจ และลูกค้ากลับมาใช้บริการเป็นประจำ ด้านการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนถึงผู้ปฏิบัติงานถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเนื่องจากความรู้และความเข้าใจในเรื่องนี้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและยังคงส่งผลให้สังคมโดยรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ Gronroos อ้างถึงในวิจัย ที่เชอุมวราศาสตร์ (2546) กล่าวว่า ivalว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าเกิดคาดหวัง (Expect quality) โดยตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced Quality) ทำให้เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยสีหน้าท่าทีอย่างเป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหาคืบหน้าได้ทันที

3. การที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงานและเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นแล้ว โดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติและผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ในทันทีเพื่อที่จะสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการองค์การความหมายของความพึงพอใจนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับยกย่องลักษณะงานความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำลงกว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำถ้าหากว่างงานให้เกิด ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจการทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ การโต้ตอบการแก้แค้น สิ่งที่ดีเยี่ยม เป็นต้น

วิชัย เชื้อมวราศาสตร์ (2546) จากที่มีการสำรวจเรื่องการสร้างความประทับใจในงานบริการองค์กรแห่งหนึ่ง โดยองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์ในการต้องการทราบลำดับความสำคัญเรื่องการสร้างความพึงพอใจที่ได้รับและความประทับใจที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การใช้กิริยาจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการให้บริการเป็นกันเอง
4. มีการพัฒนาบุคลากร/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจ/มี

อัธยาศัย/สถานที่ที่ใช้ต้อนรับต้องเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดข้างต้น พอจะสรุปความพึงพอใจต่อผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจนั้นมาจากหลักการ 6 อย่างของภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) โดยผู้ให้บริการควรจะต้องมี 6 อย่างนี้จึงจะประเมินได้ว่าเป็นผู้ให้บริการได้อย่างน่าพึงพอใจ ได้แก่

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) 3. การที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความ

ยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) 4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล แสงแข (2564) ได้ศึกษาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ด้วยสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ t-test และวิเคราะห์ด้วยหลัก IPA (Importance Performance Analysis) เพื่อหาศักยภาพระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะจากมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีที่ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขและพัฒนาใน 5 มิติ คือ 1) ด้านบุคลากร: การให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพ 2) ค่าโดยสาร: การกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะทางให้ชัดเจน 3) ความเชื่อถือได้: การออกรถโดยสารให้ตรงตามตารางเวลา และจำกัดจำนวนผู้โดยสารตามกฎหมาย 4) ความสะดวกสบาย: เพิ่มจำนวนเที่ยวรถที่เพียงพอต่อความต้องการ และ 5) สภาพแวดล้อม: การมีที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด ขณะเดียวกันสิ่งที่ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสการบริการ คือ 1) ด้านบุคลากร: มีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ 2) ค่าโดยสาร: ค่าโดยสารที่ถูกกว่าการให้บริการรถโดยสารรูปแบบอื่น 3) ความเชื่อถือได้: มีการระบุชื่อผู้ให้บริการ ทะเบียนรถ เบอร์โทรศัพท์ที่ชัดเจน 4) ความสะดวกสบาย: มีช่วงเวลาเริ่มและสิ้นสุดการให้บริการในแต่ละวันเหมาะสม และ 5) สภาพแวดล้อม: สภาพรถพร้อมในการให้บริการและมีหมายเลขรถและป้ายบอกเส้นทางชัดเจน

กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์ และ อุบลวรรณ ภวการณ์ (2557) การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ตามทัศนคติและความต้องการของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอทางเลือกในการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ที่สอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของประชาชน การศึกษาในครั้งนี้ จะแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็นตามโครงสร้างการวิจัย โดย ผลการวิจัยพบว่า 1) แผนปฏิบัติงาน มีข้อบกพร่องในส่วนของการกำหนดวัตถุประสงค์โครงการและพบปัญหาในการนำโครงการไปปฏิบัติและการประเมินผลโครงการ 2) การสำรวจทัศนคติและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่า โครงการที่ ขสมก. ดำเนินการนั้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

แต่ผู้ให้บริการก็ยังคงเห็นว่า การให้บริการควรต้องปรับปรุง โดยเฉพาะความทันเวลา รองลงมาคือ ความถี่/ความต่อเนื่อง สภาพรถ ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทาง ความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี ตามลำดับ 3) การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ต้องนำเอา เทคโนโลยีการระบุตำแหน่ง (GPS) การพัฒนา Application และการใช้ช่องทางพิเศษ (buslane) เข้ามาประยุกต์ใช้ และบูรณาการอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังต้องปรับปรุงเส้นทางรถให้สามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุม/ทั่วถึง

อลิศรา กฤษมาณิต (2546) การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร การศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพในการบริการของรถตู้โดยสารสาย กรุงเทพฯ-พัทยา และเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา การศึกษานี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทำการซื้อตั๋วที่คิวรถ ณ วันเดินทาง โดยใช้บริการรถตู้โดยสารช่วงเย็น (15.01-20.00 น.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อนและใช้เป็นประจำ โดยได้ผลการทดสอบ คือ 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านผู้ให้บริการสูงกว่า บริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน 2) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านสถานที่และอุปกรณ์สูงกว่า บริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน ยกเว้น ด้านสถานที่ต้องมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านการบริการสูงกว่า บริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน ยกเว้น ด้านบริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันผลการศึกษาสรุปได้ว่า สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องเร่งการปรับปรุงเป็นลำดับแรกของแต่ละด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสาร ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้นตั้งใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว 2) ด้านสถานที่และอุปกรณ์ คือ สภาพรถตู้โดยสารเหมาะสมกับระดับค่าบริการ 3) ด้านการบริการคือกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการในช่วงเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจน

ธีรยส ปานกลาง (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ประเภทต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การให้อันดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์

ระหว่างพฤติกรรมในการใช้บริการ กับการให้อันดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไครส์แควร์ การทดสอบสมมติฐาน ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 20-24 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-9,999 บาท พฤติกรรมในการใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อไปทำงาน มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 0.00 - 8.59 น. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอันดับหนึ่ง คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทของรถโดยสารที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ การครอบครองรถยนต์ การให้อันดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปริมาณ/ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการครอบครองรถยนต์ของครอบครัว ด้านของช่วงเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ การครอบครองรถยนต์ การให้อันดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่

ธรรมศกต (2560) การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้รถเมล์โดยสารสาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประชากรและจำแนกตามรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD โดย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ สถานภาพ และวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะไม่ต่างกัน ส่วนผู้บริการ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการรถเมล์โดยสารสาธารณะต่างกัน

วพรพิมล (2559) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานครการศึกษา “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีประชากรคือ พนักงานทั้งหมดของโรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งใช้ Crosstab ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานก็ตาม ข้อสังเกตจากผลการวิจัย คือ พนักงานที่มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสมดุลของชีวิตกับการทำงานต่ำ มีสัดส่วนของผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่ำมากกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับนโยบายในเรื่องของความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะการบริหารจัดการเวลาของพนักงาน นอกจากนี้ องค์การควรมีแผนงาน/โครงการเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากจะทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาเห็นว่า การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) : กรณีศึกษาโรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร จะทำให้โรงแรมก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถแข่งขันกับองค์กรหรือธุรกิจในรูปแบบเดียวกันได้

สรุป

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีพบว่า เป็นงานวิจัยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เน้นเรื่องการให้บริการ ในเรื่องมิติของการให้บริการที่เรียกว่า มิติทั้ง 5 ของ SERVQUAL ทั้ง 5 มิติดังนี้ ครอบคลุมสมรรถนะการให้บริการได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการสาธารณะถูกกล่าวถึงมากและบุคคลที่ได้รับบริการก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการวิจัยนี้จึงทำการศึกษาเพื่อปิดช่องว่างงานวิจัยในเรื่องการความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยการศึกษาผู้ให้บริการโดยสารสาธารณะให้สอดคล้องกันสืบเนื่องด้วยการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจากผู้ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง : กรณีการศึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลที่โดยสารด้วยรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ซึ่งมีจำนวนประชากร 5,527,994 คน (Post today, 2565) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 66,171,439 คน ในประเทศไทย ซึ่งการวิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (100%) จากการรวบรวมสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ต่อวัน จำนวน 392,112 คน แบ่งออกเป็นรถโดยสารปรับอากาศ จำนวน 117,307 คน รถโดยสารธรรมดา จำนวน 187,698 คน และผู้ให้บริการผ่านเครื่องชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 27,107 คน (รถโดยสารปรับอากาศ จำนวน 13,757 คน และรถโดยสารธรรมดา จำนวน 13,350 คน) ถ้าเทียบกับปีที่ผ่าน ๆ มา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ต่อวัน จำนวน 584,997 คน แบ่งออกเป็นรถโดยสารปรับอากาศ จำนวน 192,923 คน รถโดยสารธรรมดา จำนวน 124,667 คน และรถเมล์ฟรีจากภาษีของประชาชน จำนวน 267,407 คน จากการวิเคราะห์ยอดผู้ให้บริการระหว่างสองปีนี้เป็นผลให้เห็นว่า ประชากรที่ใช้ในปีล่าสุดลดลงไปกว่า 192,885 คน สาเหตุหนึ่งอาจจะเกิดจากปัญหาเกี่ยวกับการบริการของพนักงานจึงเป็นเหตุทำให้ประชากรใช้บริการรถโดยสารลดลง ซึ่งทำให้เราได้จัดทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง : กรณีการศึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในกรุงเทพมหานครทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีนี้ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือคำนวณหาได้จากสูตร

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

เมื่อ n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ซึ่งกำหนดค่าให้เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{5,527,994}{1 + 5,527,994(0.05)^2}$$

$$n = 399.99997 \text{ คน}$$

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

1.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยเลือกพื้นที่สุ่มเฉพาะในกรุงเทพ ฯ

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนที่ 1 – 2 ที่สะดวกที่จะให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามจนครบ 420 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เป็นการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google Form เนื่องจากปัจจุบันเป็นช่วงที่มีการระบาดของไวรัสโควิด – 19 จึงต้องปฏิบัติตามมาตรการจากรัฐบาล ปรึบพฤติกรรมกรอยู่ร่วมกัน เว้นระยะห่างและงดกิจกรรมทางสังคม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการรวบรวมแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง : กรณีการศึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร หนังสือ บทความผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ขอบเขตของแบบสอบถามจะครอบคลุมกรอบแนวคิดงานวิจัยในด้านความพึงพอใจตลอดจนการพัฒนากระบวนการให้บริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะ ต่อผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในกรุงเทพมหานคร
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนออาจารย์คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทจากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้
6. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 5 ข้อ จำแนกได้ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ลักษณะคำถามมีให้เลือกเพียง 2 อย่าง (Dichotomous Question) โดยใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำแนกได้ดังนี้

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น 3 ช่วงอายุดังนี้

2.1 อายุ 18 - 25 ปี

2.2 อายุ 26 - 30 ปี

2.3 อายุ 31 - 35 ปี

2.4 อายุ 36 ปีขึ้นไป

3 กลุ่ม ดังนี้

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

6 กลุ่ม ดังนี้

ข้อที่ 4 อาชีพ ใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น

4.1 นิสิต/นักศึกษา

4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4.3 พนักงานเอกชน

4.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

4.5 อาชีพอิสระ

4.6 อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าคนกรุงเทพฯมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,353 บาท (Numbeo, 2022) ใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นดังนี้

5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

5.2 10,001 - 15,000 บาท

5.3 15,001 - 20,000 บาท

5.4 20,001 - 30,000 บาท

5.5 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง : กรณีการศึกษาขององค์การขนส่งมวลชน

กรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้ลักษณะแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 2 ข้อ จำแนกได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. หรือไม่

โดยใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Dichotomous Question) ประกอบด้วย

1.1 เคย

1.2 ไม่เคย

หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบ “ไม่เคย” จะถือว่าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้และให้ผู้ตอบแบบสอบถามยุติการตอบแบบสอบถามทันที

ข้อที่ 2 ท่านใช้บริการโดยสารประเภทไหนเป็นประจำ

โดยใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น 2 กลุ่มเป็นลักษณะให้เลือกตอบ (Multiple Choices Question) และเป็นข้อมูลแบบ Identification Information ดังนี้

2.1 รถธรรมดา

2.2 รถปรับอากาศ

ข้อที่ 3 อัตราค่าโดยสารประจำทาง ขสมก. มีความเหมาะสมต่อท่านหรือไม่

โดยใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Dichotomous Question) และเป็นข้อมูลแบบ Identification Information ดังนี้

3.1 เหมาะสม

3.2 ไม่เหมาะสม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง ได้แก่ ด้านความรู้ในการให้บริการ ความรู้ในด้านความปลอดภัย และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือความชำนาญในเส้นทาง โดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended response question) ซึ่งใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนได้แก่

คะแนน

ระดับความคิดเห็น

ระดับ 5

หมายถึง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4

หมายถึง

เห็นด้วย

ระดับ 3

หมายถึง

ไม่แน่ใจ

ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทางแก่ผู้โดยสารรถ
 ประจำทางในกรุงเทพฯ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานโดยสารประจำทางมีสมรรถนะการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานโดยสารประจำทางมีสมรรถนะการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานโดยสารประจำทางมีสมรรถนะการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานโดยสารประจำทางมีสมรรถนะการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานโดยสารประจำทางมีสมรรถนะการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง
 ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความถูกต้องของงาน การบริการอย่างเท่าเทียม และกิริยาและ
 วาจาสุภาพ โดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended response question) ซึ่งใช้มาตร
 วัดข้อมูลประเภทมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น
 (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนได้แก่

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
ระดับ 5	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ปัจจัยที่เกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทางแก่ผู้โดยสารรถประจำ
 ทางในกรุงเทพฯ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานโดยสารประจำทางมีทักษะการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานโดยสารประจำทางมีทักษะการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานโดยสารประจำทางมีทักษะการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานโดยสารประจำทางมีทักษะการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานโดยสารประจำทางมีทักษะการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง
 ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น ความเข้าใจผู้อื่น และคุณธรรมและจริยธรรม
 โดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended response question) ซึ่งใช้มาตรวัดข้อมูล
 ประเภทมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval
 Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนได้แก่

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
ระดับ 5	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลค่านวณ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถ
 ประจำทางต่อผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ผู้โดยสารรถประจำทางพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้โดยสารรถประจำทางพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ผู้โดยสารรถประจำทางพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้โดยสารรถประจำทางพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ผู้โดยสารรถประจำทางพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล
 จากผู้ให้บริการโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร
 จำนวน 420 คน และนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้ง 420 ชุด ก่อนทำการ
 ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและเก็บ
 รวบรวมมาจากหนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ต่าง ๆ

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดเรียงเรียงและวิเคราะห์เพื่อนำมาอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วมาเปลี่ยนสภาพข้อมูลเป็นรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยนำข้อมูลยที่ทำการลงรหัสแล้วมาบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสามารถจำแนกออกได้ 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการวิเคราะห์ด้านต่าง ๆ เพื่อหาค่า ดังนี้
 - 1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสำรวจประจำทาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสำรวจประจำทาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.4 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสำรวจประจำทาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 5 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 สมรรถนะ ประกอบด้วย ด้านความรู้ในการให้บริการ ความรู้ในด้านความปลอดภัย และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือความชำนาญในเส้นทาง ที่มีผลต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารรถประจำทางสาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

สมมติฐานข้อที่ 2 ทักษะ ประกอบด้วย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความถูกต้องของงาน การบริการอย่างเท่าเทียม และกิริยาและวาจาสุภาพ ที่มีผลต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารรถประจำทางสาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติ ประกอบด้วย ความรับผิดชอบหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น ความเข้าใจผู้อื่น และคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีผลต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารรถประจำทางสาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจ โดยยึดหลักคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) 2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) 3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ (Assurance) และ 5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในการใช้บริการโดยสารรถประจำทางสาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) โดยสูตรดังต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	p	แทน	ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ค่าความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) โดยสูตรดังต่อไปนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	x	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	\sum	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	n - 1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

5.2.1. สถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2544: 178) โดยมีสูตรในการหาค่า t ดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่
$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยที่	df	แทน	$n_1 + n_2 - 2$
เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์ปัญญา 2546:144) เพื่อทดสอบ

5.2.3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง เป็นการศึกษาตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยสูตรดังนี้

$$y = a + bx$$

เมื่อ	y	แทน	ค่าของตัวแปรตาม
	x	แทน	ค่าของตัวแปรอิสระ
	a	แทน	ค่าคงที่
	b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

5.2.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัวเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) จากสมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งมีพารามิเตอร์ $k+1$ ตัว คือ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ การประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ จะต้องใช้ข้อมูลตัวอย่างของตัวแปร $Y, x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ โดยใช้ตัวอย่างขนาด n จากสมการถดถอยเชิงซ้อน โดยสูตรดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_{i1} + \beta_2 x_{i2} + \dots + \beta_k x_{ik} \quad I \neq 1, 2, \dots, 3$$

เมื่อ	Y	แทน	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)
	β_0	แทน	ส่วนตัดแกน y หรือค่าของ y เมื่อ x มีค่าเท่ากับศูนย์
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม
	β_1	แทน	ความชันของเส้นตรงและจะเรียกสัมประสิทธิ์ความ

ถดถอย (Regression Coefficient) นำข้อมูลตัวอย่างมาประมาณค่าตัวอย่างจะได้เป็น

$$\hat{y} = a + bx_1 + cx_2 + dx_3 + \dots + zx_n$$

เมื่อ	\hat{y}	แทน	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
	a	แทน	ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)
	b, c, d, ..., z	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1, 2, 3, ...
	$x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$	แทน	คะแนนของตัวแปรอิสระที่ 1 ถึง n

5.2.5 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อพิจารณาน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบ ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงมารวมเป็นองค์ประกอบเดียวกัน ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2551) โดยการหาค่า KMO (Kaiser-Meyer-Okin : KMO Statistic) ด้วยสูตรดังนี้

$$KMO = \frac{\Sigma r_i^2}{\Sigma r_i^2 + \Sigma (Partial Correlation)^2}$$

เมื่อ r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งทำให้ค่า $0 < KMO < 1$

หากค่า KMO มีค่าน้อยและใกล้ 0 หมายถึง การวิเคราะห์องค์ประกอบไม่เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่

หากค่า KMO มีค่ามากและใกล้ 1 หมายถึง การวิเคราะห์องค์ประกอบเหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่

ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้ 0.5 เป็นเกณฑ์ นั่นคือ ถ้า $KMO < 0.5$ คือ ไม่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ

5.2.6 การวิเคราะห์ค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance inflation factor: VIF) เพื่อป้องกันปัญหาตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 ตัวมีความสัมพันธ์กัน (Multi-collinearity) ซึ่งมีเงื่อนไขในการ วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ กำหนดให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน ตรวจสอบเงื่อนไขนี้โดยหาค่า VIF ด้วยสูตรดังนี้

$$VIF_{(xi)} = \frac{1}{1-R_i^2}$$

เมื่อ R_i^2 แทน สัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ

x_i แทน ตัวแปรอิสระอื่น ๆ

หากค่า VIF มีค่าใกล้ 10 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระในสมการการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้นมีมาก นั่นคือ เกิดปัญหา Multi-collinearity

หากค่า VIF น้อยกว่า 10 หมายถึง ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะเกิดปัญหา Multi-collinearity ก็ต่อเมื่อ ค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป

5.3 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) โดยสูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha } (\alpha) = \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{Covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

บทที่ 4

ผลการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง“การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 420 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง
6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
p-value	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ(Significance)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับความสำคัญทางสถิติ (Probability)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	166	39.5
หญิง	254	60.5
รวม	420	100.0
2. อายุ		
18 - 25 ปี	97	23.1
26 - 30 ปี	80	19.0
31 - 40 ปี	78	18.6
40 ปีขึ้นไป	165	39.3
รวม	420	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	24.0
ปริญญาตรี	267	63.6
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	52	12.4
รวม	420	100.0
4. อาชีพ		
นิสิต/นักศึกษา	48	11.4
พนักงานราชการ	87	20.7
พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	162	38.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	7.6
อาชีพอิสระ	74	17.6
อื่น ๆ	17	4.0
รวม	420	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	47	11.2
10,001 - 15,000 บาท	78	18.6
15,001 - 20,000 บาท	65	15.5
20,001 - 30,000 บาท	79	18.7
30,000 บาทขึ้นไป	151	36.0
รวม	420	100.0

จากตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

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

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

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

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

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 79 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.7 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. หรือไม่		
5 ครั้ง/สัปดาห์	68	16.2
3 ครั้ง/สัปดาห์	162	38.6
1 ครั้ง/สัปดาห์	190	45.2
ไม่เคยเลย	0	0
รวม	420	100.0
2. ท่านใช้บริการโดยสารประจำทางประเภทไหนเป็นประจำ		
รถธรรมดา	150	35.7
รถปรับอากาศ	270	64.3
รวม	420	100.0
3. อัตราค่าโดยสารประจำทาง ขสมก. มีความเหมาะสมต่อการรับบริการหรือไม่		
เหมาะสม	317	75.5
ไม่เหมาะสม	103	24.5
รวม	420	100.0

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

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

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

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

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้ในด้านความปลอดภัย	3.13	0.938	ปานกลาง
1.1 มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	2.98	1.050	ปานกลาง
1.2 มีความรู้ทางด้านการตรวจสอบสถานที่ภายในตัวรถโดยสาร เช่น ตรวจสอบเก้าอี้ที่นั่ง รวบรวม หน้าต่าง และประตูเปิดปิดรถโดยสาร	3.17	1.093	ปานกลาง
1.3 รู้วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือรักษาความปลอดภัยพื้นฐานในรถโดยสาร	3.25	1.021	ปานกลาง
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	3.88	0.986	มาก
2.1 มีความรู้ในเรื่องของเส้นทางการเดินรถของแต่ละสายที่ใกล้เคียง	4.01	1.079	มาก
2.2 มีความรู้ในเรื่องของค่าโดยสารของแต่ละระยะทางของการให้บริการ	4.07	0.976	มาก
2.3 มีความรู้เกี่ยวกับด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	3.55	1.214	มาก
ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม	3.51	0.861	มาก

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง จำนวน 420 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ ด้านความรู้ในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

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

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีความรู้ในเรื่องของค่าโดยสารของแต่ละระยะทางของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ มีความรู้ในเรื่องของเส้นทางการเดินรถของแต่ละสายที่ใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และมีความรู้เกี่ยวกับด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.25	0.983	ปานกลาง
1.1 เมื่อมีปัญหาของผู้รับบริการเกิดขึ้นสามารถแก้ไข	3.26	1.058	ปานกลาง
ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว			

ตาราง 4 (ต่อ)

ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1.3 การใช้วาจาอย่างสร้างสรรค์/ประณีตระนอมในการ สถานการณ์ที่ไม่ปกติ	3.14	1.097	ปานกลาง
2. ด้านทักษะการทำงาน	3.62	0.962	มาก
2.1 พนักงานโดยสวให้บริการอย่างแม่นยำในเรื่อง เส้นทางการเดินรถ	3.95	1.038	มาก
2.2 พนักงานมีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการให้บริการ อย่างรวดเร็ว	3.52	1.104	มาก
2.3 สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ ผู้โดยสารได้ทันที	3.39	1.108	ปานกลาง
3. ด้านทักษะการบริการอย่างเท่าเทียม	3.43	0.933	มาก
3.1 สามารถรับฟังปัญหาทุกปัญหาและแก้ไขปัญหา ให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีโดยไม่เลือกบริการ	3.41	1.041	มาก
3.2 ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร / การวางตัวและบุคลิกภาพอย่างเป็นกลาง	3.47	0.983	มาก
3.3 การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและบริการ ด้วยความเป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ	3.42	1.046	มาก
4. ด้านทักษะการพูดและการกระทำ	3.38	1.005	ปานกลาง
4.1 พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพและเหมาะสมในขณะ ให้บริการแก่ผู้ให้บริการ	3.43	1.044	มาก
4.2 พนักงานสามารถรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้ให้บริการอย่างใจเย็น	3.30	1.086	ปานกลาง
4.3 พนักงานให้บริการอย่างเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น	3.41	1.107	มาก
ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม	3.42	0.898	มาก

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง จำนวน 420 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา คือ ด้านทักษะการบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ด้านทักษะการพูดและการกระทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อรู้ทันถึงสถานการณ์ได้อย่างถ่วงที มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ เมื่อมีปัญหาของผู้รับบริการเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และการใช้วาจาอย่างสร้างสรรค์/ประณีตระนอมในการสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ

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

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

ด้านทักษะการพูดและการกระทำ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพและเหมาะสมในขณะให้บริการแก่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการอย่างเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) และพนักงานสามารถรับ

พึงปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างใจเย็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่	3.74	0.970	มาก
1.1 การเก็บค่าโดยสารถูกต้องตรงตามราคา	3.99	1.078	มาก
1.2 สามารถให้ข้อมูลเส้นทางของสายเดินรถโดยสารที่รับผิดชอบแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.94	1.124	มาก
1.3 ตรวจสอบความสะอาดและสิ่งของทุกครั้งหลังจากหยุดให้บริการหรือจำนวนผู้โดยสารน้อย	3.28	1.117	ปานกลาง
2. ด้านความอดทนอดกลั้น	3.39	1.033	ปานกลาง
2.1 มีความเคารพและให้เกียรติในการให้บริการโดยคำนึงถึงอายุและสถานภาพ	3.48	1.051	มาก
2.2 สามารถควบคุมอารมณ์และจัดลำดับความคิดเมื่อเจอสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์	3.33	1.062	ปานกลาง
2.3 มีความอดทนต่อแรงกดดันเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่ปกติ	3.38	1.189	ปานกลาง
3. ด้านความเข้าใจผู้อื่น	3.36	1.019	ปานกลาง
3.1 การแบ่งปันพูดคุยประสบการณ์ร่วมกันเพื่อให้เข้าใจในการให้บริการมากขึ้น	3.31	1.045	ปานกลาง
3.2 มองหาข้อดีมากกว่าข้อเสียในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ	3.35	1.101	ปานกลาง
3.3 พนักงานมีความเป็นผู้นำ ผู้ตาม และผู้ริเริ่มประเด็นในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงจุดยืนตามหลักการอย่างเหมาะสม	3.42	1.127	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	3.56	0.972	มาก
4.1 มีวินัยและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	3.63	1.028	มาก
4.2 มีน้ำใจ มีจิตอาสา และความรับผิดชอบต่อเพื่อนรวมและส่วนรวม	3.53	1.039	มาก
4.3 มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.56	1.054	มาก
ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม	3.51	0.934	มาก

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสำรวจประจำทาง จำนวน 420 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสำรวจประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และด้านความเข้าใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

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

ด้านความอดทนอดกลั้น ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีความเคารพและให้เกียรติในการให้บริการโดยคำนึงถึงอายุและสถานภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ มีความอดทนต่อแรงกดดันเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และสามารถควบคุมอารมณ์และจัดลำดับความคิดเมื่อเจอสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

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

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

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.06	1.048	ปานกลาง
1.1 สถานที่ที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ สถานที่ขึ้นบนรถ รวมไปถึงราว จับขณะขึ้นบนรถ	3.08	1.164	ปานกลาง
1.2 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็น ระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	3.11	1.102	ปานกลาง
1.3 มีของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย	2.98	1.184	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	3.43	0.973	มาก
2.1 พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.40	1.062	ปานกลาง
2.2 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.50	1.044	มาก
2.3 พนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.40	1.067	ปานกลาง
3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.48	1.008	มาก
3.1 พนักงานให้บริการเป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	3.39	1.075	ปานกลาง
3.2 พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.36	1.120	ปานกลาง
3.3 พนักงานสามารถให้บริการในเรื่องข้อมูลเส้นทางการเดินรถได้อย่างครบถ้วน	3.69	1.122	มาก
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ	3.48	0.998	มาก
4.1 พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้ เช่น ผู้ใช้บริการขอให้พนักงานบอกหรือประกาศป้ายที่ผู้บริการจะลงจากรถ	3.56	1.052	มาก
4.2 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทัน่วงทีเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติ	3.40	1.055	ปานกลาง
4.3 พนักงานมีการให้บริการที่ดีเสมอต้นเสมอปลายทุกครั้งที่ได้ให้บริการ	3.47	1.108	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.36	1.020	ปานกลาง
5.1 พนักงานให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล	3.45	1.022	มาก
5.2 พนักงานสามารถให้บริการตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	3.33	1.083	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็น
5.3 พนักงานมีการสำรวจและสังเกตในความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจ	3.31	1.135	ปานกลาง
6. ด้านความรู้ในการให้บริการ	3.28	0.978	ปานกลาง
6.1 มีความรู้ทางด้านภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้ขอรับบริการ	3.17	1.106	ปานกลาง
6.2 มีความรู้ทางด้านกระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ	3.31	1.071	ปานกลาง
6.3 มีความรู้ในเรื่องการขนส่งและการคุ้มครองผู้บริโภค	3.35	1.067	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม	3.35	0.921	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน 420 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา คือ สถานที่ที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ สถานที่ยืนบนรถ รวมไปถึงราวจับขณะยืนบนรถ

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และมีของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

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

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

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้ เช่น ผู้ใช้บริการขอให้พนักงานบอกหรือประกาศป้ายที่ผู้ให้บริการจะลงจากรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมา คือ พนักงานมีการให้บริการที่ดีเสมอต้นเสมอปลายทุกครั้งที่ได้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

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

ด้านความรู้ในการให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีความรู้ในเรื่องการขนส่งและการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ มีความรู้ทางด้านกระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการขอ

ผู้ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) และมีความรู้ทางด้านภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ตามลำดับ

7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

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

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	10.015**	.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวน

ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จึงใช้ผล t-test กรณี Equal Variances not Assumed

ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	t-test for Equality of Means						p-value (2-tailed)
	เพศ	n	\bar{X}	S. D.	t	df	
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ (ขสมก.)	ชาย	166	3.29	0.798	-1.059	400.274	.290
	หญิง	254	3.39	0.992			

จากตาราง 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value (2-tailed) เท่ากับ .290 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน
 ตาราง 9 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	7.012**	3	416	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ มีความแปรปรวนไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตัวแปร	Statistic ^a	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ (ขสมก.)	Brown-Forsythe .417	3	327.539	.741

จากตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .741 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่าง

กัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่าง

กัน

ตาราง 11 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	.037	2	417	.964

จากตาราง 11 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

มก.) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .964 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

	ตัวแปร	SS	df	MS	F	p-value
ความพึงพอใจต่อ	Between Groups	20.192	2	10.096	12.573**	.000
คุณภาพการ	Within Groups	334.861	417	0.803		
ให้บริการพนักงาน	Total	355.053	419			
เก็บค่ารถโดยสาร						
ประจำทาง องค์การ						
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ						
(ขสมก.)						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.23	3.28	3.93
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.23	-	-0.056 (.595)	-0.702** (.000)
2. ปริญญาตรี	3.28		-	-0.647** (.000)
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.93			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65 และ

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	9.770**	5	414	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพ มีความแปรปรวนไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่า
รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ
Brown-Forsythe

ตัวแปร	Statistic ^a	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการพนักงานเก็บค่า รถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ (ขสมก.)	Brown-Forsythe 2.317*	5	237.691	.044

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนก
ตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงาน
เก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า Sig. เท่ากับ .044
ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถ
โดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3

อาชีพ	\bar{X}	นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน ราชการ	พนักงาน เอกชน/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	อื่น ๆ
		3.55	3.34	3.35	3.25	3.14	3.84
1. นิสิต/ นักศึกษา	3.55	-	0.211 (.993)	0.198 (.980)	0.305 (.884)	0.414 (.329)	-0.283 (.982)
2. พนักงาน ราชการ	3.34		-	-0.013 (1.000)	0.094 (1.000)	0.203 (.959)	-0.494 (.405)
3. พนักงาน เอกชน/ รัฐวิสาหกิจ	3.35			-	0.107 (1.000)	0.215 (.592)	-0.482 (.293)
4. ธุรกิจ ส่วนตัว	3.25				-	0.109 (1.000)	-0.588 (.206)
5. อาชีพ อิสระ	3.14					-	-697* (.045)
6. อื่น ๆ	3.84						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ กับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอิสระ พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอิสระ โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่าง

กัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	6.235**	4	415	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตัวแปร	Statistic ^a	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	Brown-Forsythe 3.160*	4	302.899	.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีค่า p-value เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3

รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{X}	$\leq 10,000$ บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,000 บาท>
		3.58	3.10	3.18	3.39	3.46
1. $\leq 10,000$ บาท	3.58	-	0.481** (.004)	0.398* (.023)	0.190 (.258)	0.120 (.432)
2. 10,001 - 15,000 บาท	3.10		-	-0.083 (.585)	-0.291* (.046)	-0.362** (.005)
3. 15,001 - 20,000 บาท	3.18			-	-0.208 (.173)	-0.278* (.040)
4. 20,001 - 30,000 บาท	3.39				-	-0.070 (.579)
5. 30,000 บาท>	3.46					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป กับผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 และ 0.28 ตามลำดับ

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

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

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

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

H_1 : สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ตาราง 20 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	1	2	3	4
1. ความรู้	-			
2. ทักษะ	.832**	-		
3. ทัศนคติ	.754**	.891**	-	
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	.734**	.878**	.908**	-

จากตาราง 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพบว่า แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งความสัมพันธ์ในระดับที่มากของตัวแปรอิสระอาจส่งผลกระทบในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่าการแทนค่าตัวแปรใน สมการตัวแบบจะไม่เกิด Multicollinearity ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความสัมพันธ์กันโดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งจะอยู่ในส่วนของการทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุในหัวข้อถัดไป

ตาราง 21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร		SS	df	MS	F	p-value
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Regression	300.946	3	100.315	771.275**	.000
ให้บริการพนักงานเก็บค่ารถ	Residual	54.107	416	0.130		
โดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	Total	355.053	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังตาราง 21

ตาราง 22 สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

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

R = 0.921, $R^2 = 0.848$, Adjusted $R^2 = 0.847$, SE = 0.361, Durbin-Watson = 1.944

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงสุดมีค่าเท่ากับ 6.802 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูล ดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ส่วนในการทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน แต่ละค่าต้องเป็นอิสระกัน ซึ่งวิธีการตรวจสอบผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson โดยค่า Durbin-Watson มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 จะสามารถสรุปได้ว่าค่าความ คลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.944 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่า

ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ -0.015 ($B = -0.015$) และมีค่า p-value เท่ากับ .675 ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.356 ($B = 0.356$) และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า เมื่อทักษะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพิ่มขึ้น 0.356 หน่วย

ทัศนคติ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.600 ($B = 0.600$) และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หมายความว่า เมื่อทัศนคติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพิ่มขึ้น 0.600 หน่วย

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

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

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน		
1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสาร ประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะการให้บริการ ของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน การใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	Multiple Regression Analysis	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความรู้		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ทักษะ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ทัศนคติ		สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการพนักงานเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีประเด็นสำคัญจะมาสรุปอภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
3. ผลการวิจัยเรื่องการบูรณาการวัดความรู้ด้านสมรรถนะทางบุคลากรและคุณภาพการบริการโดยเฉพาะการให้การในระบบขนส่งมวลชนภาครัฐ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

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

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ อายุ 18 - 25 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 อายุ 26 - 30 ปี

จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ตามลำดับ

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

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

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

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

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

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

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ ด้านความรู้ในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความรู้ด้านความปลอดภัย ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ รู้วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือรักษาความปลอดภัยพื้นฐานในรถโดยสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมา คือ มีความรู้ทางด้านการตรวจสอบสถานที่ภายในตัวรถโดยสาร เช่น ตรวจสอบเก้าอี้ที่นั่ง รวบรวม หน้าต่างและประตูเปิดปิดรถโดยสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และมีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีความรู้ในเรื่องของค่าโดยสารของแต่ละระยะทางของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ มีความรู้ในเรื่องของเส้นทางการเดินรถของแต่ละสายที่ใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และมีความรู้เกี่ยวกับด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อรู้ทันถึงสถานการณ์ได้อย่างถ่วงที่มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ เมื่อมีปัญหาของผู้รับบริการเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และการใช้วาจาอย่างสร้างสรรค์/ประณีตประนอมในการสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ

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

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

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

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทาง

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสารรถประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และด้านความเข้าใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

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

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

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

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

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ด้าน

ความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

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

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

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

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้ เช่น ผู้ใช้บริการขอให้พนักงานบอกหรือประกาศป้ายที่ผู้ให้บริการจะลงจากรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมา คือ พนักงานมีการให้บริการที่ดีเสมอต้นเสมอปลายทุกครั้งที่ได้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$)

รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และพนักงานมีการสำรวจและสังเกตในความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

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

7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

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

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

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

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านความรู้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านทักษะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

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

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้มีการศึกษาสูงกว่า จะคำนึงถึงคุณภาพของการบริการมากกว่า โดยถ้าหากคุณภาพการให้บริการดี ผู้ใช้บริการก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของปรเมศ บุญเปี่ยม (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร อุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร อุดรธานีแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากอาชีพที่มีผลตอบแทนที่สูงก็จะใช้บริการรถโดยสารช่องทางอื่นที่สะดวกสบายกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณา จันทระเกตุ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัด

สระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสระบุรีที่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานเก็บค่ารถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการที่มีคุณภาพและมีความสะดวกสบายมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของอารียา หมัดลี (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่ – สุ ไหง่ไกลก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

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

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านความรู้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อาจเนื่องมาจากในโลกยุคปัจจุบันนี้ ผู้ใช้บริการสามารถหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการโดยสารรถประจำได้ด้วยตนเอง ผ่านการใช้เทคโนโลยีในการค้นหาข้อมูลที่ตนเองต้องการรับรู้ ส่งผลให้การสอบถามข้อมูลจากพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทางนั้นลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริศท์ชากร ชดช้อยและคณะ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ การปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านทักษะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง มีทักษะในการทำงาน ทักษะการพูดและการกระทำ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990) ที่กล่าวว่า การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการเป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ด้านทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อาจเนื่องมาจากพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีวินัยและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990) ที่กล่าวว่าทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ได้แก่ ทักษะ และทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการใช้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ควรให้ความสำคัญกับการอบรมและพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการ ให้มีทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติให้แก่พนักงานผู้ให้บริการให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากขึ้น
2. ผู้บริหารควรให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคล ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเพศและอายุ เนื่องจากในเรื่องของอายุ อาจจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก หรือผู้สูงอายุมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการกำหนดนโยบายองค์กร เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ให้พิจารณาในแต่ละด้าน และผู้บริหารควรโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพื่อช่วยเพิ่มกำไร และส่วนแบ่งการตลาดให้มากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้น และกลับมาใช้บริการซ้ำ
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการมากยิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารควรมีการพัฒนาและปลูกฝังพนักงานให้ตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ชีตความสามารถ การเข้าถึงได้ อธิยาศัย

การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัยจากอันตราย ความเข้าใจ และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

5. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการต้อนรับลูกค้าตรงต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

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

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

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

บรรณานุกรม

- Alain, S., และ Anthony, K. (1990). Problem Solving Activities for Science and Technology Students. *English Teaching Forum*, 28(1), 28-32.
- Anderson, P. (1989). *Safety Management for Mechanical Plant Construction*. London: Kluwer Publishing.
- BENJAMIN BLOOM. (1913-99). International Bureau of Education. Retrieved from <http://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/bloome.pdf>
- Davenport, T., และ Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Davies and Ellison. (1997). School Leadership for the 21st Century. *London*(1), 39-40.
- DeBono, E. (1991). *Lateral thinking for management*. New York: McGraw-Hill.
- Etzel Walker, และ Stanton. (2001). *Marketing*. New York: McGraw-Hill Companies, inc. .
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., และ Donnelly, J. H. (2000). *Organizations : Behavior, Structure, Processes* (10). Boston: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Book.
- Hornby, A. S. (2001). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (Oxford University Press).
- International labour organisation. (2003). *ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work and its Follow-up*. In. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_095895.pdf
- Kaplan, และ Norton. (2004). *Evidence of institutionalizing elements in the Balanced Scorecard in the book Strategy in action: a view based on institutional theory*. In. Retrieved from https://www.academia.edu/20622861/Evidence_of_institutionalizing_elements_in_the_Balanced_Scorecard_in_the_book_Strategy_in_action_a_view_based_on_institutional_theory

utional theory

Keith, J., และ Morrow, K. (1981). *Communication in the Classroom*. London: Longman.

Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (15th). Edinburgh: Pearson Education.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *AMERICAN PSYCHOLOGIST* 28(1), 1-14.

Newstrom, J. W., และ Davis, K. (2002). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior* (8th). New York: McGraw-Hill.

Parasuraman. (1988). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (New York).

Parry Scott B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, Virginia : American Society for Training and Development.

Post today. (2565). ราชกิจจานุเบกษา จำนวนประชากรไทย 66,171,439 คน กทม.มากที่สุด 5.5 ล้าน. สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/social/general/673371>

Spencer, L. M. (1993). *Competency at Work : Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rdEd). New York: Harper and Row Publications.

กัลยา ตาบูล. (2550). การศึกษาการจัดการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดและกระบวนการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่3 : กรณีศึกษาโรงเรียนวชิราวุธวิทยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์, และ อุบลวรรณ ภวกันันท์. (2557). การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.).

ขวัญฤดี ขำสอนสัตย์. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการรับผิดชอบต่อของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

จรัญ ศรีบัวนา. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณธรรมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

กรุงเทพฯ.

จันทร์ดี ถนอมคล้าย. (2539). การพัฒนาวินัยในตนเองด้านความอดทนของเด็กก่อนประถมศึกษาที่มีสติปัญญาแตกต่างกันด้วยวิธีการเล่นิทานประกอบหุ่นมือ โดยมีการใช้คำถามกันระหว่างและหลังเล่นิทาน. (ปริญญานิพนธ์ กศ. ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ)). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

จิตฐิพร ศิริตานนท์. (2543). การเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิง โครงสร้างของแบบวัดเจตคติต่อวิชาคอมพิวเตอร์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ).

จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์. (2555). ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็กในอำเภอเมืองนครราชสีมา. ปรินญาวิศกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ชวาล แพ้วตกุล. (2552). เทคนิคการวัดผล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิบูลย์การปก.

ชัชฌา ก้อนจันท. (2561). ความเข้าใจผู้อื่น. สืบค้นจาก <https://pirun.ku.ac.th>

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ณัฐพันธุ์เขจรนันท์. (2548). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.

ถวิล อรัญเวศ. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมบาลกับประสิทธิผลการทำงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ธรรมศกต, ว. (2560). การตัดสินใจใช้บริการอีเมลโดยสารสนเทศ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ธัญวรรณ ดันดินาคม. (2550). การเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน. In. สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/15022>

นภดล แสงแข. (2564). ศักยภาพการให้บริการโดยสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี. (ฉบับที่ 1). วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า ปีที่ 8.

นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชน

แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

นิพนธ์ เทพวัลย์. (2523). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บรรยงค์ ไตรจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

ปรเม สตะเวทิน. (2546). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ประภาเพญ สวรรณ. (2520). ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพมหานคร:
ไวยวัฒนาพานิช.

ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนัก
นายกรัฐมนตรี.

ปรีชา ชัยนิยม. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของครูต่อการสอนความรับผิดชอบและความมี
ระเบียบวินัยโดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

พงศ์ หวดาล. (2555). ทศนคติหรือเจตคติ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/280647>
เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, และ คณะ. (2548). การจัดการทางการพยาบาลเพื่อความปลอดภัย.

กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์.

ไพจิตร บุญยานุเคราะห์. (2534). นิยามและบทบาทของวิศวกรรมความปลอดภัย. วารสารโรงงาน, 10(1),
50-54.

มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ. (2562). การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของคนกรุงเทพฯ. สืบค้นจาก
chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://iras.au.edu/?option=com_attachments&task=download&id=81

มารศรี กลางประพันธ์. (2549). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม. (คณะครุ
ศาสตร์). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เมธิกา รุ่งฉัตร. (2557). การทำงานของพนักงานองค์การขนส่ง. สืบค้นจาก <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/28843>

ยินดี ตรีศักดิ์ธีรบุญ. (2542). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางสังคมการบรรลุลูกตาม
ขั้นพัฒนาการและพฤติกรรมความรับผิดชอบของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์

- วท.ม). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: ที. พี. พรินท์.
- ลักขณา สะแกคุ้ม. (2543). การเพิ่มความรับผิดชอบในเยาวชนกระทำผิดโดยใช้กระบวนการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนว คิดของ *Glasser*. (วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วพรพิมล, พ. (2559). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค์ค็อก กรุงเทพมหานครการศึกษา “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค์ค็อก กรุงเทพมหานคร”. (สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการบริการ (*Quality in Services*) สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2543). การวิจัยธุรกิจ = *Business research*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2532). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. ม.ป.ท. .
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2560). แนวทางการดำเนินงานโครงการสถานศึกษาน้อมนำศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พฤติกรรมกับพฤติกรรม. สืบค้นจาก www.orst.go.th

- สำนักทะเบียนกลาง. (2565). จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานทะเบียนราษฎร. สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/012/T_0010.PDF
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย *Competency Based Learning*. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีน.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ปรกาศพริก.
- สุทธิพงศ์ บุญผดุง. (2554). การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่นโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ระยะที่ 1). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุโท เจริญสุข. (2550). ข้อคิดพัฒนาคนให้มีความรับผิดชอบการแนะแนว. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันท์ บุญโรตม. (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โสภิตสุดา มงคลเกษม. (2539). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรมการคาดเดาชนิดนิรนัยของผู้ขับขีรถยนต์ ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2559). รายงานประจำปีองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.
- อนุวัติ คุณแก้ว. (2538). การวัดและการพัฒนาความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. (วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อลิศรา กฤษมาณิต. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติต่อเด็กตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กของครุ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ (ภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม)). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ประวัติผู้เขียน

