คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

Service Quality of Public Buses: A Case Study of Service Quality of Narathiwas Public Buses

อดุลย์ หะยีสะ

Adul Hayeesa

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration Prince of Songkla University

2554

ชื่อสารนิพนธ์ คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

ผู้เขียน นายอดุลย์ หะยีสะ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีรชัย ภู่ไพบูลย์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีรชัย ภู่ไพบูลย์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คีสิน กุสสลานุภาพ)

.....กรรมการ

(ดร.ชาลี ไตรจันทร์)

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

ผู้เขียน นายอดุลย์ หะยีสะ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน คือ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางโดยภาพรวมและรายได้ เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส โดยศึกษาจากผู้โดยสารที่ใช้หรือเคยใช้บริการโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส หมวด 3 จำนวน 7 สาย จำนวน 302 คน ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้โดยสารด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะโดยใช้สถิติทดสอบ t – Test, F- Test และทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe

ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านราคา 2) ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ตามลำดับ เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยภาพรวมและในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

Minor Thesis Title	Service Quality of Public Buses: A Case Study on Service Quality of Narathiwas Public Buses
Author	Mr. Adul Hayeesa
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

The study of "Service Quality of Public Buses: A Case Study on Service Quality of Narathiwas Public Buses" was aimed to study the service quality of Narathiwas public busses on various 4 aspects i.e. fares, personnel, administration and management inside a bus station and buses' conditions in order to compare some opinions about the service quality of Narathiwas public busses. Moreover personal factors, bus taking behaviors in overview and earnings were distinguished to collect some advisories and the service quality of Narathiwas public busses. These were approached by exploiting passengers in Narathiwas province, group 3, all 7 lines, totally 302 persons. A researcher and a data collecting assistant were used autonomous interviewing. Data analysis was conducted by computerized program. Statistic was used to analyze the data such as frequency, percentage, mean and standard deviation. The service quality was compared by using t-test, F- test and Scheffe's test.

Results of this study were shown that in overview the service quality of Narathiwas public busses was in a medium level. When considering in each aspect was found that every aspect had the service quality in a medium level. These aspects were in descending order as 1) fares, 2) buses' condition, 3) personnel and 4) administration and management inside a bus station, respectively. Male and female had no different opinions on the service quality in overview and individual aspect. The passengers, who had different education levels, had the different opinions on the service quality. The passengers, who earned 3,001-6000 baht/month, had more opinions than a group earning more than 12,000 baht/month. The passengers, who had different careers, had the different opinions on the service quality.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากความกรุณาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีรชัย ภู่ไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คีสิน กุสสลานุภาพ และอาจารย์ ดร. ชาลี ไตรจันทร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอบคุณ ทุกกำลังใจในครอบครัว ที่ได้มอบให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

อดุลย์ หะยีสะ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ ..... (3)

Abstract ..... (4)

กิตติกรรมประกาศ ..... (5)

สารบัญ ..... (6)

สารบัญตาราง ..... (8)

สารบัญแผนผัง ..... (11)

สารบัญภาพประกอบ ..... (12)

บทที่ 1 บทนำ 1

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 9

ขอบเขตของการวิจัย 9

สมมติฐานในการวิจัย 10

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 11

นิยามศัพท์เฉพาะ 11

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 13

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 13

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ 13

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 16

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ 20

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30

กรอบแนวคิดในการวิจัย 33

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 35

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 35

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 36

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 37

การเก็บรวบรวมข้อมูล 37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ..... 38
บทที่ 4 ผลการศึกษา..... 41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อเสนอแนะ..... 70
สรุปผลการศึกษา..... 71
อภิปรายผลการวิจัย..... 76
ข้อเสนอแนะ..... 79
บรรณานุกรม..... 81
ภาคผนวก..... 83
ประวัติผู้เขียน..... 97

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง/ปี จากเส้นทางการเดินรถ จำนวน 7 เส้นทาง	3
2	สถิติเกี่ยวกับจำนวนรถจดทะเบียนสะสม สำนักงานขนส่งจังหวัดนราธิวาส และสาขา	5
3	วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ	19
4	จำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง/วัน จากเส้นทางการเดินรถจำนวน 7 เส้นทาง	35
5	ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเลือกแบบโควตา	36
6	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	41
7	พฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง	43
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม (n = 302 คน)	44
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา (n = 302 คน)	45
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร (n = 302 คน)	46
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง (n = 302 คน)	48
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร (n = 302 คน)	50
13	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรเพศ	51
14	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอายุ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

15 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอายุโดยภาพรวม..... 53

16 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตาม ตัวแปรอายุ..... 53

17 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร จำแนกตามตัวแปรอายุโดยภาพรวม..... 54

18 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรอายุ..... 54

19 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร จำแนกตามตัวแปรอายุ..... 55

20 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรการศึกษา..... 55

21 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตาม ตัวแปรการศึกษาโดยภาพรวม..... 56

22 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตามตัวแปรการศึกษา..... 57

23 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรการศึกษา..... 58

24 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรการศึกษา..... 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

25 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรรายได้ 60

26 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรรายได้โดยภาพรวม 61

27 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตามตัวแปรรายได้ 62

28 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรรายได้ 63

29 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร จำแนกตามตัวแปรรายได้ 64

30 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอาชีพ 65

31 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอาชีพโดยภาพรวม 66

32 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตามตัวแปรอาชีพ 67

33 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาสด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรอาชีพ 68

สารบัญแผนผัง

แผนผังที่		หน้า
1	แสดงจำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง/ปี จากเส้นทางการเดินรถ จำนวน 7 เส้นทาง.....	4
2	ข้อมูลสถิติและสารสนเทศ (กราฟหรือรูปแบบอื่นๆ) เกี่ยวกับจำนวนรถจดทะเบียนสะสม.....	6

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 34

บทที่ 1
บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รถโดยสารประจำทางเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบทบาทเป็นอย่างมากในการคมนาคมของประชาชนโดยทั่วไป ปัจจุบันทุกแห่งต่างต้องพึ่งระบบการขนส่งสาธารณะด้วยรถโดยสารประจำทางในการคมนาคมเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในย่านชุมชนที่มีความหนาแน่นของประชาชนสูง เช่น ในกรุงเทพมหานคร การจัดการระบบการขนส่งสาธารณะด้วยรถโดยสารประจำทาง นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อการคมนาคมของประชาชนทั่วไปแล้ว ยังเป็นกิจกรรมที่ต้องให้ความสำคัญต่อต้นทุนกำไรด้วยเช่นกัน เนื่องจากการจัดการระบบการขนส่งสาธารณะต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินงานสูง ดังนั้น จึงต้องคาดหมายผลตอบแทนในระดับสูงเพื่อความเป็นไปได้ของการดำเนินกิจกรรมต่อไปเช่นกัน การให้บริการโดยรถโดยสารสาธารณะปัจจุบันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะเชื่อมโยงระบบการขนส่งทางบกให้มีความครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศเพื่อให้โครงข่ายในการส่งทางถนนด้วยรถโดยสารสามารถสนองต่อความต้องการเดินทางของผู้ใช้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศและนั่นคือระบบการขนส่งทางถนนจะต้องมีความพร้อมทั้งระบบการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง การใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะสามารถที่จะแก้ไขปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาด้านมลพิษและสิ่งแวดล้อม ปัญหาการประหยัดพลังงาน และปัญหาอุบัติเหตุทางถนน ประเทศไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ตลอดจนข้อระเบียบไว้ในตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 ซึ่งกำหนดให้มี คณะกรรมการนโยบายกรมการขนส่งทางบกคณะหนึ่งเป็นคณะกรรมการระดับวางแผนและนโยบายการขนส่งทางถนนด้วยรถโดยสาร เพื่อให้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการขนส่งทางบก ระยะสั้นและระยะยาวเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เช่น กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา และดำเนินการ สถานีขนส่งเสนอต่อคณะรัฐมนตรีกำหนดมาตรการ และแผนพัฒนาการขนส่งทางบกเสนอต่อคณะรัฐมนตรี กำหนดมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัย และความสะดวกในการขนส่งทางบก เพื่อให้คณะกรรมการปฏิบัติกำหนดการห้ามรับจดทะเบียน รถเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นโดยอนุมัติ คณะรัฐมนตรีเพื่อให้คณะกรรมการปฏิบัติการ ประสานงานที่เกี่ยวข้องระหว่างกันในด้านการขนส่งทางบก ตลอดจนประสานงาน ด้านการขนส่งทางบกกับการขนส่งทางบกน้ำและการขนส่งทางอากาศ ให้คำปรึกษาต่อรัฐมนตรี เกี่ยวกับการขนส่งทางบก สำหรับรถโดยสารประจำทางให้มีคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือผู้แทน เลขาธิการ คณะกรรมการกฤษฎีกา

หรือผู้แทน เลขาธิการเร่งรัดพัฒนาชนบทหรือผู้แทน อธิบดีกรมตำรวจ หรือผู้แทนอธิบดีกรมการทางหลวงหรือผู้แทน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือผู้แทนเป็นกรรมการ และผู้ซึ่งรัฐมนตรี แต่งตั้งอีกไม่เกินสามคนเป็นกรรมการ ทั้งนี้โดยให้มีผู้มีความและมีความจัดเจน ในการขนส่งรวมอยู่ด้วย อธิบดีกรมการขนส่งทางบก เป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง มีอำนาจและหน้าที่ กำหนดลักษณะของการขนส่งประจำทาง และการขนส่งไม่ประจำทาง กำหนดเส้นทาง จำนวนผู้ประกอบการขนส่ง และจำนวนรถสำหรับการขนส่งประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างจังหวัดและระหว่างประเทศ กำหนดจำนวนผู้ประกอบการขนส่งและจำนวนรถ สำหรับการขนส่งไม่ประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างจังหวัดและระหว่างประเทศกำหนดเส้นทาง จำนวนผู้ประกอบการขนส่ง และจำนวนรถสำหรับการขนส่ง โดยรถขนาดเล็ก กำหนดจำนวนผู้ประกอบการรับจัดการขนส่ง กำหนดอัตราค่าขนส่งและค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่งกำหนดอัตราค่าบริการในการดำเนินการของสถานีขนส่งกำหนดสถานที่ จัดให้มีหรือจัดตั้งและระเบียบเกี่ยวกับสถานีขนส่ง กำหนดชนิดหรือสภาพรถที่มิให้รับจดทะเบียน กำหนดประเภทหรือชนิดของรถที่ต้องเข้าหยุดหรือจอด เพื่อการรับส่งผู้โดยสาร หรือขนถ่ายสินค้า ณ สถานีขนส่ง กำหนดที่หยุดหรือจอดรถเพื่อรับส่งผู้โดยสารวางมาตรการในการกำหนด อนุญาต เพิกถอนการอนุญาต และการควบคุมกิจการขนส่งทางบก

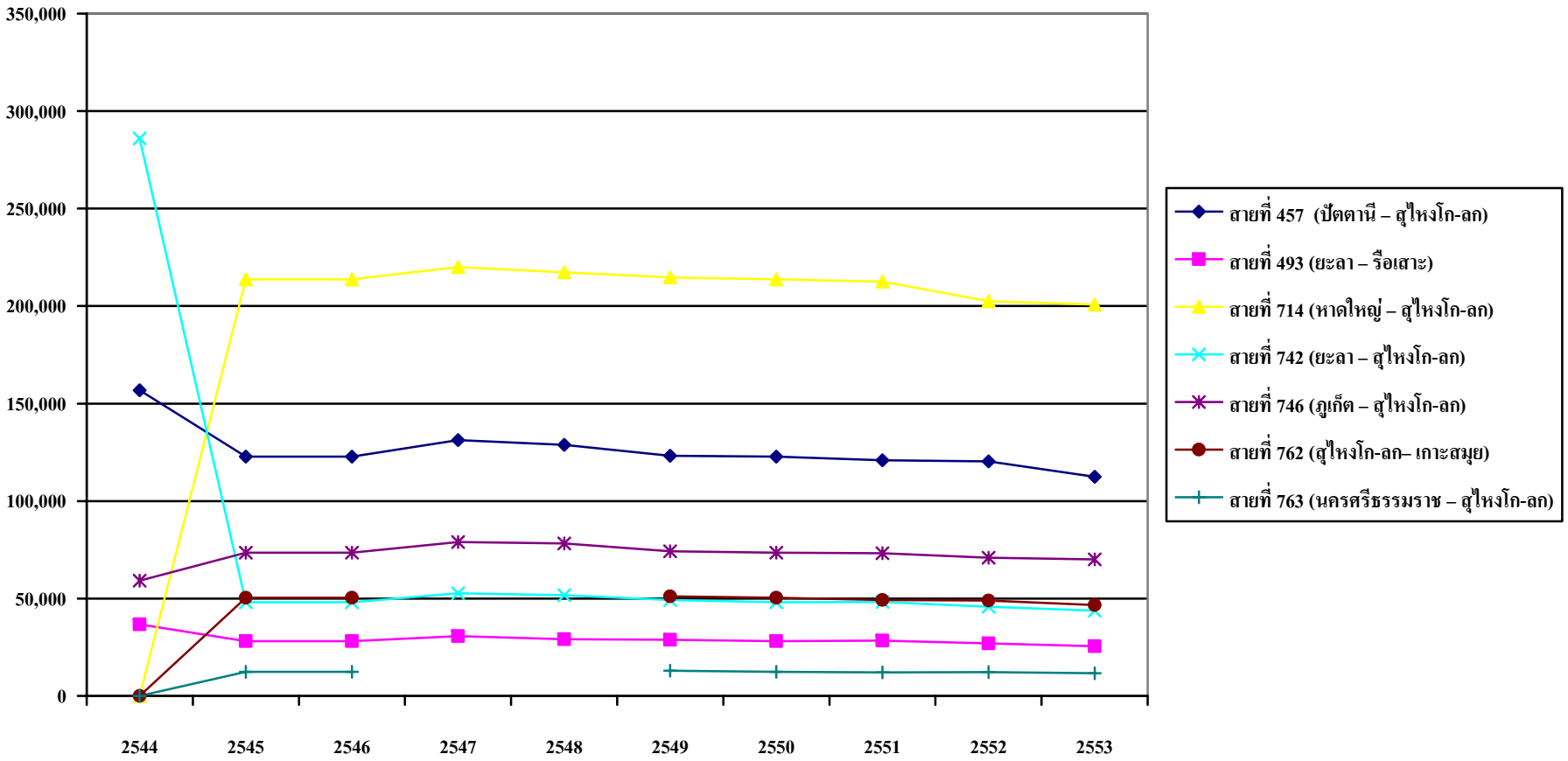
การบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะด้วยรถโดยสารประจำทางที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันของแต่ละจังหวัดในประเทศไทยมีความแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ตามจำนวนประชากรและทัศนคติของผู้ใช้ ตลอดจนหลักการบริหารจัดการของผู้ประกอบการขนส่งฯ การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางครั้งนี้เกิดจากผู้วิจัยเล็งเห็นสถานการณ์ของระบบขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการผู้เดินทางระหว่างจังหวัดในจังหวัดนราธิวาสมีแนวโน้มผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางลดลง ทั้งในด้านการบริการของผู้ประกอบการที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้และผลการประกอบการที่ต่ำลงในส่วนของผู้ประกอบการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อมาตรฐานในการให้บริการที่ตามมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีสถิติการใช้บริการที่ผ่านมาในรอบ 10 ปี (ปีพ.ศ.2544-2553) ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง/ปี จากเส้นทางการเดินรถ จำนวน 7 เส้นทาง

เส้นทางการเดินรถ	ปี พ.ศ.									
	2544 (คน)	2545 (คน)	2546 (คน)	2547 (คน)	2548 (คน)	2549 (คน)	2550 (คน)	2551 (คน)	2552 (คน)	2553 (คน)
สายที่ 457 (ปัตตานี – สุไหงโก-ลก)	156,779	154,911	122,724	131,242	128,772	123,265	122,724	120,907	120,410	112,420
สายที่ 493 (ยะลา – รือเสาะ)	36,802	35,702	28,202	30,771	29,201	28,924	28,202	28,502	26,982	25,550
สายที่ 714 (หาดใหญ่ – สุไหงโก-ลก)	-	264,987	213,675	220,015	217,244	214,772	213,675	212,587	202,520	200,750
สายที่ 742 (ยะลา – สุไหงโก-ลก)	285,988	58,956	48,107	52,772	51,665	49,201	48,107	48,201	45,870	43,800
สายที่ 746 (ภูเก็ต – สุไหงโก-ลก)	59,204	80,765	73,478	78,992	78,210	74,256	73,478	73,227	70,902	70,080
สายที่ 762 (สุไหงโก-ลก– เกาะสมุย)	-	-	-	-	-	51,119	50,400	49,203	48,992	46,720
สายที่ 763 (นครศรีธรรมราช – สุไหงโก-ลก)	-	-	-	-	-	12,924	12,420	12,000	12,220	11,680

ผู้ประกอบการในระบบขนส่งสาธารณะด้วยรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย บริษัท ขนส่ง จำกัด, บริษัท ปัตตานี ขนส่ง จำกัด, บริษัท สหยะลาขนส่ง จำกัด,บริษัท วีระกร จำกัด, หจก.ยะลาสามัคคี, บริษัท ศรีตรังทัวร์ จำกัด, บริษัท หาดใหญ่ไทย-มาเลย์ 2001 จำกัด, บริษัท สหนราธิวาสขนส่ง จำกัด, สหกรณ์รถยนต์โดยสารขนาดเล็กบาเจาะ จำกัด, สหกรณ์รถยนต์โดยสารขนาดเล็กแว้ง จำกัด, บริษัท ดี.แอล.นราธิวาส จำกัด, สหกรณ์รถยนต์โดยสารขนาดเล็กรือเสาะ จำกัด และบริษัท บางนาคทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งประกอบการรถโดยสารประจำทางหมวด 1, 2, 3, 4 และรถขนาดเล็ก สถานการณ์ปัจจุบันที่พบประชาชนเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวกันมากขึ้นซึ่งข้อมูลการจดทะเบียนรถมีปริมาณสูงขึ้นทุกปี ดังนี้

แผนผัง 1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง/ปี จากเส้นทางการเดินรถ จำนวน 7 เส้นทาง

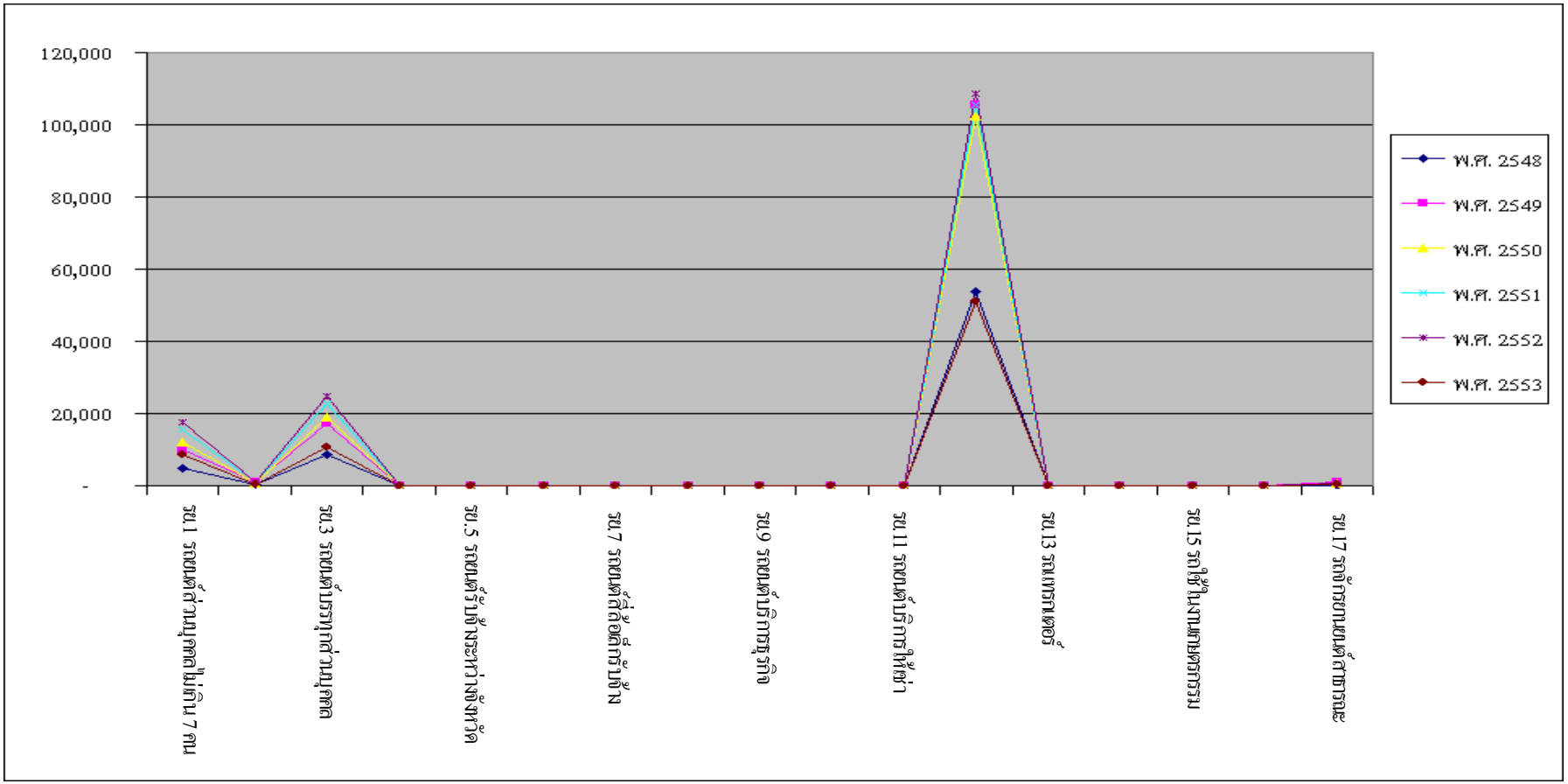


ตาราง 2 สถิติเกี่ยวกับจำนวนรถจดทะเบียนสะสม

สำนักงานขนส่งจังหวัดนราธิวาสและสาขา

ประเภทรถ	การดำเนินการเกี่ยวกับจำนวนรถจดทะเบียนสะสม (คัน)						หมายเหตุ
	พ.ศ. 2548	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	
รย.1 รถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	4,864	10,109	12,091	15,534	17,446	8,524	**ปี พ.ศ. 2553**
รย.2 รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	444	883	823	878	919	355	**(ม.ค.-พ.ค. 2553)**
รย.3 รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	8,624	17,139	18,869	22,875	24,708	10,652	**(สะสม)**
รย.4 รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	-	1	1	-	-	-	
รย.5 รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด	-	-	-	-	-	-	
รย.6 รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน	4	13	10	3	3	3	
รย.7 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (โดยสารไม่เกิน 7 คน)	-	-	-	-	-	-	
รย.8 รถยนต์รับจ้างสามล้อ	-	-	-	-	-	-	
รย.9 รถยนต์บริการธุรกิจ	-	-	-	-	-	-	
รย.10 รถยนต์บริการทัศนาจร	-	-	-	-	-	-	
รย.11 รถยนต์บริการให้เช่า	-	-	-	-	-	-	
รย.12 รถจักรยานยนต์	53,859	105,614	102,387	105,424	108,692	51,114	
รย.13 รถแทร็กเตอร์	53	102	92	87	92	44	
รย.14 รถบดถนน	44	65	55	53	53	17	
รย.15 รถใช้ในงานเกษตรกรรม	-	1	-	1	1	-	
รย.16 รถพ่วง	-	-	1	1	1	-	
รย.17 รถจักรยานยนต์สาธารณะ	-	921	857	706	655	279	
รวม	67,892	134,848	135,186	145,562	152,570	70,988	

แผนผัง 2 ข้อมูลสถิติและสารสนเทศ (กราฟหรือรูปแบบอื่น ๆ) เกี่ยวกับจำนวนรถจดทะเบียนสะสม



และการให้บริการของผู้ประกอบการไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการได้ ซึ่งคาดว่าหากสภาวะของปัญหานี้ไม่ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้องและเหมาะสมอาจมีผลต่อการดำเนินการรถโดยสารประจำทางในระยะยาวเป็นอย่างมาก กอปรกับเหตุการณ์ไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผลกระทบต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุสำคัญทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถประจำทางในจังหวัดนราธิวาส เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และสามารถสนองตอบตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในด้านธุรกิจการบริการกับบริษัทอื่นๆ ได้ต่อไป ซึ่งมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางตามที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางได้กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระยะทาง คือ ระยะทางเกิน 400 กิโลเมตร ระยะทาง 101-400 กิโลเมตร และระยะทางไม่เกิน 400 กิโลเมตร และเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกจะพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งและต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการขนส่งทางบก (ใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางมีอายุ 7 ปี) ดังนี้

1. รถ สถานที่เก็บ ซ่อมและบำรุงรักษารถ และจุดพักรถ

1.1 สภาพรถ หมายถึง สภาพความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้าง ตัวถังรถ เครื่องยนต์ และอุปกรณ์ส่วนควบด้านความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนดที่นำมาใช้ทำการขนส่งโดยพิจารณาจากอายุการใช้งานเฉลี่ย (นับจากวันที่จดทะเบียนครั้งแรกและหรือนับจากวันปรับปรุงโครงสร้างหรือตัวถังรถครั้งสุดท้าย แล้วคำนวณหาค่าเฉลี่ย)

1.2 การเป็นเจ้าของรถ หมายถึง ผู้ขอเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครอง (ไม่รวมถึงสิทธิครอบครองโดยร่วมบริการ) ในรถที่นำมาใช้ทำการขนส่งในเส้นทางมากน้อยเพียงใดในวันที่ยื่นคำขอ

1.3 แผนด้านมลพิษและสิ่งแวดล้อม หมายถึง มีการตรวจสอบ การกำจัด การป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อม และสิ่งปฏิกูลที่ถูกลักษณะอย่างไร เช่น ไอเสียรถยนต์ ควันดำ-ขาว เสียงดัง ฝุ่นละออง ขยะมูลฝอย น้ำมันเครื่องเก่า น้ำล้างรถ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้โดยสารหรือผู้รับบริการมีระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น การได้รับการรับรองมาตรฐานจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้

1.4 สถานที่เก็บ ซ่อมและบำรุงรักษารถ หมายถึง สถานที่เก็บ ซ่อมและบำรุงรักษารถ ซึ่งมีสภาพพื้นที่มีมาตรฐาน มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับใช้เป็นสถานที่เก็บ ซ่อมและบำรุงรักษารถในการประกอบการขนส่ง

1.5 จุดพักรถต้นทางและปลายทาง หมายถึง บริเวณจุดพักรถเพื่อรอเวลาออกรถให้บริการผู้โดยสาร จุดพักรถต้นทางและปลายทางมีไว้สำหรับทำความสะอาด บำรุงรักษารถเบื้องต้น

ไม่กีดขวางทางจราจรและให้ผู้ประจำรถพักผ่อนเพื่อไม่ให้ผู้ประจำรถอยู่ในภาวะเครียดจนเกินไป หรือมีการพักผ่อนน้อยเกินไป อันอาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุได้

2. แผนการให้บริการ

2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกก่อนเดินทาง หมายถึง แผนจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสารก่อนการเดินทาง เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เข้าถึงประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลเส้นทางการเดินรถ อัตราค่าโดยสาร สถานที่สำคัญๆ การมีระบบจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า การจัดที่นั่งพักรอพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก มาตรการความปลอดภัยในการรับฝากสัมภาระของผู้โดยสาร แผนการให้บริการของพนักงานประจำท่ารถ (บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม กระตือรือร้น ว่องไว อัธยาศัยไมตรีที่ดี มีบุคลิกภาพ การแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย)

2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างเดินทางและหลังการเดินทาง หมายถึง แผนจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารระหว่างเดินทางและหลังเดินทาง เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลระหว่างเดินทางและจุดหมายปลายทาง บริการเครื่องดื่ม อาหารว่าง ผ้าเย็น รวมถึงความสะดวกความสะอาด ความพร้อมใช้ของเบาะที่นั่ง ผ้าห่ม ห้องสุขา เครื่องเสียง เครื่องวีดีทัศน์ เครื่องเสียงชนิดหูฟัง

3. แผนการจัดการเดินรถ

3.1 การบริหารจัดการและควบคุมการเดินรถ หมายถึง ผู้ขอมีระบบการบริหารจัดการหรือแผนการบริหารจัดการที่ดี มีการควบคุม ดูแลการเดินรถให้ตรงต่อเวลา นำเทคโนโลยีมาใช้ในการควบคุมการเดินรถ สร้างความมั่นใจในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร ตลอดจนควบคุมการเดินรถให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ทางราชการกำหนด

3.2 การพัฒนาพนักงานและรูปแบบการบริการ หมายถึง มีการพัฒนาพนักงานและรูปแบบการบริการเพื่อให้ผู้โดยสารประทับใจ เช่น มีการอบรมพนักงานด้านการบริการ พัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง อบรมสร้างจิตสำนึกในงานด้านบริการ มีทัศนคติที่ดีในการบริการ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการสร้างแรงจูงใจและระบบผลตอบแทนที่เหมาะสม ระบบสวัสดิการ มีระบบการลงโทษพนักงานที่กระทำความผิดและมีการร้องเรียน พัฒนารูปแบบการให้บริการ (การเชื่อมต่อการให้บริการแบบครบวงจร ระบบตั๋วต่อตั๋วรวม) การให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

4. แผนด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับตัวรถและผู้โดยสาร

4.1 แผนด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับตัวรถ หมายถึง ต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับตัวรถและพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ขับรถ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร สภาพตัวรถที่นำมาให้บริการ แผนการเปลี่ยนรถและปรับปรุงสภาพรถ แผนการบำรุงรักษาและดูแล

ชิ้นส่วนอุปกรณ์อย่างดี ระบบควบคุมความเร็วและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย เช่น เครื่องบันทึกความเร็ว GPS เข็มขัดนิรภัย สมรรถนะของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เบรก ยาง

4.2 ความปลอดภัยเกี่ยวกับผู้ประจำรถและผู้โดยสาร หมายถึง ต้องมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานก่อนการปฏิบัติหน้าที่ขับรถ มีแผนการจัดทำประวัติผู้ประจำรถให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด มีการประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมจากที่กฎหมายบังคับ

5. ฐานะความมั่นคงของผู้ประกอบการ

ฐานะความมั่นคงของผู้ประกอบการ หมายถึง มีฐานะความมั่นคงเพียงพอจะสามารถประกอบการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น ทุนจดทะเบียน สถานะของนิติบุคคล รายละเอียดการถือหุ้น สถานะความมั่นคงทางการเงิน แผนการเงินการลงทุน (แผนการลงทุนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน คือ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางโดยภาพรวมและรายได้

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและคุณภาพการให้บริการโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส หมวด 3 จำนวน 7 สาย ได้แก่ สายที่ 457 (ปัตตานี – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท ปัตตานีขนส่ง จำกัด, สายที่ 493 (ยะลา – รือเสาะ) ของบริษัท สหยะลาขนส่ง จำกัด, สายที่ 714 (หาดใหญ่ – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท วีระกร จำกัด, สายที่ 742 (ยะลา – สุไหงโก-ลก) ของ หจก. ยะลาสามัคคี, สายที่ 746 (ภูเก็ต – สุไหงโก-ลก) ของบริษัทศรีตรังทัวร์ จำกัด, สายที่ 762 (สุไหงโก-ลก–

เกาะสมุย) ของบริษัท หาดใหญ่ – มาเลย์ 2001 จำกัด และสายที่ 763 (นครศรีธรรมราช – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท ศรีตรังทัวร์ จำกัด จำนวน 1,400 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้หรือเคยใช้บริการโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส หมวด 3 จำนวน 7 สาย ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกนได้จำนวนตัวอย่าง เท่ากับ 302

3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

3.3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถประจำทาง ได้แก่
   (1) เพศ
   (2) อายุ
   (3) ระดับการศึกษา
   (4) อาชีพ
   (5) รายได้
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการรถประจำทาง ได้แก่
   (1) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง
   (2) ความถี่ในการใช้บริการ
   (3) ช่วงวันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่
   (4) ช่วงเวลาที่เลือกเดินทางมากที่สุด

2.3.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร

2.4 ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2554

4. สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

4.1 ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับน้อย

4.2 ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 สามารถนำผลงานวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร รวมถึงการวางแผนด้านการให้บริการและขยายขอบเขตการให้บริการเพิ่มเติมของผู้ประกอบการขนส่ง ในหมวด 3

5.2 ได้ทราบถึงทัศนคติของผู้โดยสารในเส้นทางหมวด 3 และสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นนโยบายเพื่อพัฒนาการบริหารงานในด้านการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งในหมวด 3

5.3 เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นพื้นฐานในการวิจัยระดับสูงต่อไป

5.4 ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัย ผู้บริหาร ผู้ประกอบการธุรกิจบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในด้านธุรกิจการบริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางใน 4 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านราคาค่าโดยสาร หมายถึง คุณภาพการกำหนดด้านราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม

ด้านบุคลากร หมายถึง คุณภาพการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋ว พนักงานขับรถโดยสาร พนักงานเก็บค่าโดยสาร

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง หมายถึง คุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการบริเวณสถานีขนส่งมีเพียงพอให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้แก่ หน่วยประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณสถานีขนส่ง และคุณภาพบริการ

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร หมายถึง คุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับด้านสภาพของรถโดยสารประจำทาง ความปลอดภัยของรถที่อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

2. รถสาธารณะ หมายถึง รถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 7 เส้นทาง ได้แก่ สายที่ 457 (ปัตตานี – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท ปัตตานีขนส่ง จำกัด, สายที่ 493 (ยะลา – รือเสาะ) ของบริษัท สหยะละขนส่ง จำกัด, สายที่ 714 (หาดใหญ่ – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท วีระกร จำกัด, สายที่ 742 (ยะลา – สุไหงโก-ลก) ของ หจก.ยะลาสามัคคี, สายที่ 746 (ภูเก็ต – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท ศรีตรังทัวร์ จำกัด, สายที่ 762 (สุไหงโก-ลก– เกาะสมุย) ของบริษัท หาดใหญ่ – มาเลย์ 2001 จำกัด และสายที่ 763 (นครศรีธรรมราช – สุไหงโก-ลก) ของบริษัท ศรีตรังทัวร์ จำกัด

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการศึกษาไว้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

(1) ความหมายและขอบเขต

งานให้บริการคนส่วนใหญ่มีความคิดว่า เป็นงานที่ต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการเท่านั้น แต่ตามหลักการให้บริการที่ดีเหมาะสมแล้วจำเป็นต้องมีลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย ซึ่งนักวิชาการทั้งหลาย ๆ ท่านได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

แม็กซ์ เวบเบอร์ (Max Weber อ้างใน วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, 2538: 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิ์ภาพและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงด้านบุคคลหรือเรียกว่า Fine lra Ex Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และมีความชอบพอเป็นพิเศษ แต่ละคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพเหมือนกัน

แคทซ์ แอนด์ ดาเนต (Katz and Danet อ้างใน พลอย ปี่ปั่ว, 2534: 10) เสนอความเห็นว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐและเอกชนควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (S4ecificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า โดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

ชูวงษ์ ฉายะบุตร (2536: 36 - 41) ให้ได้แนวคิดในการให้บริการแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นที่จัดการให้บริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และพยายามลดภาระผู้ใช้บริการในการมาติดต่อขอรับบริการให้เหลือน้อยที่สุด พยายามให้บริการอย่างครอบคลุมมากที่สุด ซึ่งหลักให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) ควรยึดหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (People Oriented) หมายถึง การมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ด้วยการคำนึงถึงการจัดบริการให้ครอบคลุมแก่ผู้ที่ได้รับบริการทุกคน อย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียม

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration) สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) เพื่อการนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของผู้รับบริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

6. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค (Equality) ต้องยึดถือว่าเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน โดยมีเงื่อนไข 2 ประการ คือ

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้ผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกได้ว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ เป็นต้น

จากนักวิชาการที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นงานระบบที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นที่ให้บริการ ในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

(2) การวัดการให้ บริการจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมบัติ นะนุนา (อ้างในบริษัท ขนส่ง จำกัด, 2539: 7 – 9) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงปัจจัย ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลาทันเวลารักษาเวลา
2. ความถูกต้องของบริการ ไม่ออกนอกลู่นอกทางที่กำหนดไว้ในทุกเรื่อง (Accuracy)
3. ความสะดวกสบาย (Convenience) ได้แก่
   3.1 สถานที่ตั้งสะดวก (Location)
   3.2 เวลาที่ให้บริการสะดวก (House ov Operation)
   3.3 ความสะดวกของอุปกรณ์ สิ่งของที่ให้บริการ (Vehicles/Service)
   3.4 ความสะอาดทั้งบุคลากร และอุปกรณ์สถานที่ (Cleanness)
   3.5 มีบุคลากรที่จะสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ (Person to talk or help)
   3.6 ระบบต่าง ๆ ในการให้บริการสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างมีระบบ (Network)
4. ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ และมีบริการที่หาได้อย่างกว้างขวางและเพียงพอ (Awareness and Available of Service)
5. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการด้วยบริการขั้นตอนที่เรียบง่าย (Simple Way)
6. การให้บริการในทุกระบบมีความคุ้มค่า (Costly)
7. ความเป็นมิตรเป็นกันเองกับลูกค้า (Pleasantness, Friendliness, Hospitality)

8. ความรับผิดต่อผลของการให้บริการ หากเกิดความบกพร่องเสียหายจะต้องแก้ไขโดยทันที (Accountability)

9. ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ตลอดจนผลกระทบต่อความรู้สึกความรำคาญ ความเบื่อหน่าย (Safety)

10. ระบบข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ และชัดเจนทันสมัย Availability and Clarity of Information)

11. คำนึงถึงความคาดหวังของลูกค้า (Expectations)

12. บริการมีให้เลือกหลากหลาย (Choices)

13. ความมีมาตรฐานของการให้บริการ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

(1) ความหมายและขอบข่าย

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Deliver) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงแนวคิดและความหมายของคำนี้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน Suchitra, 1968: 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการซึ่งประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

บี เอ็ม เวอร์ม่า (B.M. Verma) (อ้างใน Suchitra, 1986: 50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นตามแผนงาน และเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (inputs) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการให้บริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedlack) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จอง วัง (In Jong Wang อ้างใน Suchitra, 1986: 104 - 105) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไป

ตามสิ่งที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (Service) (2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) (3) ช่องทางในการบริการ (Channels) (4) ผู้รับบริการ (Client Group) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัว บริการจากผู้ให้บริการผ่านช่องทางและต้องตรงเวลาที่กำหนด

เจมส์ เอส แมคคูลูจ (James S. Mccullough อ้างใน บังอร ผงผ่าน, 2538) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปทัศนคติก็ได้

วิลเลี่ยม เอช ไอ นี เดนนิส กิลเบอร์ก แอนด์ คัทเทอร์รี่ เอส ไบก์เฮด (William H.I ney Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead, 1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้น หลังจากมีการใช้ทรัพยากรแล้ว

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์ม่า (B.M. Verma) อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากใช้บริการ

ประยูร กาญจนตุล (2491: 118-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธ์ (2534: 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือด้านบริการ และ (5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

(2) การวัดบริการสาธารณะ

สำหรับการวัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟรี่แอล. บรัดนี่ แอนด์ รอบ อาร์ที อี. อิงค์แลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Rob rt E. England อ้างในเทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์, 2536) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางแบบวัตถุวิสัยรายละเอียดตามตาราง

ตาราง 3 วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิจัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่บริการ	- พิจารณาที่ประชาชน	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
เป้าหมายของบริการ	- พิจารณาที่หน้าที่ทางการเมือง	- พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness)ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) พิจารณาจากผลิตภาพ (Productiveness)
	2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity)	2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness)

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นประชาชนหรือผู้รับบริการในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการให้บริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดเกี่ยวกับการวัดการให้บริการสาธารณะที่นักวิชาการดังกล่าวข้างต้นได้ยกมาพิจารณา เมื่อนำมาสังเคราะห์แล้วอาจได้ข้อสรุปที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบอัตวิสัย และแนวทางการวัดแบบวัตถุวิสัย โดยแนวทางแรกเน้นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังวัดที่ผู้ให้บริการ

2. ในแนวทางการวัดการให้บริการสาธารณะแบบอัตวิสัย เป็นการเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ สามารถที่จะวัดได้ 6 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

(1) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

(2) ความเสมอภาคในการให้บริการ

(3) การให้บริการที่ตรงเวลา

(4) ความต่อเนื่องอย่างเพียงพอ

(5) ความก้าวหน้าในการให้บริการ

ในแนวทางการวัดการให้บริการสาธารณะแบบอัตวิสัย มีฐานคติที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

3. ในแนวทางการวัดการให้บริการสาธารณะแบบวัตถุวิสัย เป็นการเน้นวันที่การให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ สามารถที่จะวัดได้ใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

(1) ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

(2) ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะ เพราะการวัดทัศนคติของประชาชนเป็นการตอบคำถามอีกระดับหนึ่งของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 53) กล่าวไว้ว่า “ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจบริการในปัจจุบันหาใช่การบริหารองค์การบริการอีกต่อไปแล้ว หากแต่ว่าเราต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์การที่ให้บริการนั้นต่างหาก” ดังนั้นหากจะทำตามข้อแนะนำแนวคิดใหม่ๆ นี้ ผู้บริหารองค์การบริการจะต้องปรับแนวการใช้ข้อความเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ขององค์กรตน ในลักษณะที่ผูกโยงถึงการออกแบบ การวางแผน และการควบคุมกระบวนการให้บริการ หรือการส่งมอบบริการ (Service Delivery) โดยกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ (Satisfaction) หลังการมอบบริการนั้นเป็นอย่างไร จากเริ่มต้นตรงนี้จะนำไปสู่การเขียนนโยบายด้านการบริการ (Service Policy) และทำให้สามารถกำหนดเป้าหมาย (Target) ของธุรกิจเป็นไปอย่างสอดคล้อง และการจัดองค์กรจะเอื้ออำนวยต่อเป้าหมายอันนั้นต่อไป

ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการบริการที่ด้วยคุณภาพ

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542: 57) กล่าวถึงปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพของบริการ โดยทฤษฎีกล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานที่ผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์การนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา และสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. ความไร้เดียงสา (Innocence) คือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้นบางทีอาจเรียกว่าขาดทักษะที่เพียงพอ (Lack of Skill) ในการปฏิบัติงาน คือ การกระทำลงไปเพราะไม่รู้ตัว สาเหตุพฤติกรรมเช่นนี้ คือ การขาดการฝึกอบรมที่ดีพอ ฝ่ายการจัดการมาให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานของตน

2. ความละเลย (Ignorance) คือ ความมักง่ายของตัวบริการนั้นเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมักง่ายทำให้เขาทำไปทั้งๆ ที่รู้ก็เกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆบางทีอาจเรียกว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุว่าต้องทำ แต่ก็ละเลยไม่กระทำก็เข้าข่ายนี้ เช่นกัน สาเหตุของพฤติกรรมนี้เพราะขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดีและขาดการควบคุมที่ดี ตนเองขาดวินัยในการทำงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดการ หรือผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดตั้ง (Establish) ระบบการทำงานที่มีระเบียบวินัย ธำรงรักษา(Maintain) ระบบที่ดีให้คงอยู่ตลอดไป และคิดหาทาง ปรับปรุง (Develop) ระบบงานให้ทันสมัยรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ความจงใจกระทำ (Intention) อาจเรียกว่า Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้ความเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ในการกระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่ม ที่สะสมเอาความเก็บกดไว้มากๆ ในองค์การ เมื่อได้โอกาสจึงกระทำไม่สมควรลงไป หรืออาจใช้คำว่า Moral Hazard เช่นการจงใจวางเพลิงเพื่อเอาเงินประกัน สาเหตุมาจากสภาพการจูงใจ หรือ Moral ของพนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ เป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องศึกษาหลายปัจจัย ดังมีหลายคนกล่าวว่า “ก่อนที่ลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่ดีเลิศจากธุรกิจใด ต้องมั่นใจว่าลูกค้าภายใน คือ พนักงานของธุรกิจนั้น ต่างได้รับบริการที่ดีเลิศจากธุรกิจนั้นแล้วหรือยัง”จากทฤษฎีทั้ง 3 ไอนี้ ผู้บริหารและหัวหน้างานระดับต่างๆ ก่อนที่จะตำหนิลูกน้องของตนทำงานบกพร่องหรือไม่ดี ควรระลึกถึง 3 ไอนี้ก่อน เพื่อทราบความบกพร่องของงานบริการเกิดตรงไหนและสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง

ทฤษฎีการประสานบริการ (Service Interface Model: SIM)

การเชื่อมประสานบริการ (SIM) จุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) หมายถึง จุดบริเวณที่ผู้ใช้บริการทำการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และลูกค้ารับ (Moment of Truth) ในขณะทำการส่งมอบบริการ (Service delivery) นั้น อาจเรียกได้อีกหลายชื่อว่า จุดรับบริการ จุดบริการ สถานีบริการ เช่น เคาน์เตอร์สั่งอาหาร บริเวณในห้างสรรพสินค้า บริเวณรับ-จ่ายเงินต่างๆ บริเวณทางเข้าเครื่องบิน ภายในห้องพักผู้โดยสาร ฯลฯ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542: 62-65) Support Staff คือ พนักงานส่วนหลังที่ให้บริการแก่ผู้บริการส่วนหน้า ซึ่งสัมผัสลูกค้าโดยตรงอีกที เช่น ฝ่ายบัญชี ฝ่ายบุคคล ฝ่ายอาคารสถานที่ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายห้องครัว ฯลฯ ปัญหาที่พบ 2 ลักษณะ คือ

1. ความล้มเหลวของจุดสัมผัสบริการ (F-C Problems) คือ ระหว่าง Front-Line Staff กับ Customer ปัญหานี้แก้ไม่ยาก เพราะ

1.1 ตัวบริการรู้ปัญหาจากลูกค้า รู้หน้าที่ดีอยู่แล้ว อบรมจัดตั้งมาตรฐานปลูก จิตสำนึก

1.2 เป็นปัญหาเฉพาะกลุ่ม แก้ไขได้ตรงจุด

1.3 ผู้ถูกแก้ไขต้องยอมรับ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ของตนชัดเจน

2. S-F Problems: ความล้มเหลวระหว่าง พนักงานสายงานหลัก (Front-Line Staff) กับ พนักงานสายงานสนับสนุน (Supporting Staff) ปัญหานี้แก้ไขยาก เพราะว่า

2.1 เกี่ยวข้องกับคนหลายคนในแผนก

2.2 ลูกค้าภายในไม่กล้าแสดงตัวหรือโวย

2.3 ผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เข้าใจผิด (มาตลอด) ว่า “ตนเองไม่ใช่ผู้ให้บริการ” และไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

2.4 ต้องค้นหาลักษณะเฉพาะแต่ละปัญหา ซึ่งยุ่งยาก ลำบาก และมักมีปัจจัยแอบเร้นที่ไม่ใช่ตัวงานโดยตรง

2.5 การอบรมสัมมนาต้องทำทั้งบริษัท แต่ไม่อาจทดสอบและประเมินผลได้

2.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ของผู้เกี่ยวข้อง คือ อุปสรรคของการแก้ไข

การแก้ไขปัญหาทั้ง 2 ลักษณะ โดยใช้หลัก 4E ดังนี้

1. วิศวกรรม (Engineering)

1.1 ออกแบบระบบบริการใหม่

1.2 จัดองค์กร กำหนดบทบาทใหม่

1.3 จัดทำมาตรฐานบริการใหม่

2. การศึกษา (Education)

2.1 ฝึกอบรมพนักงานทั้ง พนักงานสายงานหลัก (Front-Line Staff) กับพนักงานสายงานสนับสนุน (Supporting Staff)

2.2 หัวหน้างานผู้บริหารทุกระดับ ทุกคน

3. Enforcement

3.1 มาตรฐานงานบริการ

3.2 การใช้มาตรการทางวินัย การควบคุม

4. Encouragement

4.1 โครงการรณรงค์ต่างๆ คำขวัญ

4.2 การประกวดพนักงานดีเด่น บริกรดีเด่น

ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา(Moment of Truth)

คำนิยาม Moment of Truth ในพจนานุกรม (สอ เสถบุตร. ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542: 19) หมายถึง “ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา” และ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542: 19) ถอดความได้ว่า “โมเม็นต์ ออฟ ทรูธ (เอ็ม โอ ที) คือ ช่วงเวลา โอกาสหรือฉากหนึ่งๆที่ลูกค้าได้มาสัมผัสกับส่วนต่างใดๆของบริษัท แม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตาม แล้วก่อให้เกิดผลเกิดความประทับใจ” (ต่อองค์กรหรือบริษัทผู้ให้บริการแห่งนั้น) โดยที่ Moment of Truth มี 2 ประเภท คือ

1. ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (Positive MOT) ลูกค้าเกิดความพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจ (Good Impression)

2. ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (Negative MOT) ลูกค้าเกิดความไม่พอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจในสิ่งที่ไม่ดี (Bad Impression) เมื่อลูกค้าพอใจจะบวกคะแนนให้หน่วยบริการนั้นๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจจะหักลบหรือตัดคะแนนหน่วยบริการนั้นๆ ดังนั้นในการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก MOT ในทุกๆหน่วยงานให้เป็นบวกเสมอ

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ (The nature and classification of service)

ธุรกิจบริการสามารถจัดได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สินค้าที่มีตัวตน (Pure tangible goods) ข้อเสนอขายเป็นสินค้าที่มีตัวตน เช่น สบู่ หรือยาสีฟัน ไม่มีบริการติดมากับผลิตภัณฑ์ (อดุลย์, 2543: 338)

2. สินค้าที่มีตัวตนควบคู่มากับการบริการ ยิ่งสินค้าที่มีเทคโนโลยีสูงก็ยิ่งจะต้องมีการบริการควบคู่มากับสินค้า เช่น สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าจะมีการบริการหลังการขาย หรือการประกันสินค้าหลังการขายภายในระยะ 1 ปี

3. การผสมผสาน (Hybrid) ประกอบด้วยสินค้าและบริการเท่าๆ กัน เช่น ภัตตาคารมีทั้งสินค้าและบริการ

4. บริการเป็นส่วนใหญ่ควบด้วยสินค้าและบริการเป็นส่วนน้อย เช่น ผู้โดยสารซื้อบริการขนส่งผู้คน ตลอดเส้นทางและมีสินค้าที่มีตัวตน เช่น อาหารเครื่องดื่ม นิตยสารเกี่ยวกับรถโดยสาร เป็นต้น การให้บริการแบบนี้ต้องลงทุนสูงมาก

5. บริการอย่างเดียว เช่น การเลี้ยงเด็กทารก การให้บริการนวดแผนโบราณ การล้างรถเรื่องการผสมระหว่างสินค้าและการบริการจะดีแค่ไหนเป็นเรื่องยากที่จะบอกส่วนผสมลงตัวและแน่นอน เราอาจจะเข้าใจดีขึ้นถ้าพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

5.1 บริการบางอย่างขึ้นอยู่กับเครื่องมือ (Equipment Based) เครื่องล้างรถอัตโนมัติ เครื่องจำหน่ายสินค้า หรือบุคคล (People Base) ล้างกระจกรถยนต์ บริการทำบัญชี บริการอิงบุคคลยังผันแปรเป็นบุคคลทั้งที่ไม่มีความชำนาญและชำนาญด้วย

5.2 บริการบางอย่างลูกค้าต้องอยู่ด้วย เช่น การผ่าตัดคนไข้

5.3 บริการอาจตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ

5.4 ผู้ที่ให้บริการต่างกันที่วัตถุประสงค์ เช่น การมุ่งหวังกำไรหรือไม่มุ่งหวังกำไรและยังต่างกันที่ความเป็นเจ้าของ เช่น เจ้าของที่เป็นเอกชนหรือรัฐบาล

ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ

เร็นเดอร์ และไฮเซอร์ (Render & Heizer, 1997: 11) ได้กล่าวถึง ความแตกต่างของสินค้าและบริการไว้ ดังนี้

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งต่างจากตัวสินค้าซึ่งมีตัวตนและสามารถจับต้องได้

2. บริการนั้นจะเกิดการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการบริการจึงไม่มีสินค้าคงเหลือ เช่น ร้านทำผมได้ตัดผมให้กับลูกค้าซึ่งลูกค้าจะได้รับบริการทันทีในขณะนั้น หรือหมอทำการรักษาคนไข้ซึ่งคนไข้จะได้รับการบริการในขณะนั้นเช่นกัน

3. การบริการหลายชนิดจะมีลักษณะเฉพาะตัว เช่น ช่างตัดผมจะมีบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะของช่างแต่ละคน หรือหมอที่ทำการรักษาคนไข้ก็จะมีความสามารถและความถนัดเฉพาะทางของแต่ละคน

4. การบริการจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างสูงจากลูกค้าผู้เข้ารับบริการ และการบริการนั้นยากที่จะกำหนดมาตรฐานได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคนดังนั้นผู้ให้บริการ ต้องสร้างความมั่นใจได้ว่าได้ส่งมอบการบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

5. การบริการไม่มีคำจำกัดความที่ชัดเจนดังเช่นสินค้า สินค้าจะต้องมีคำจำกัดความที่ชัดเจน เช่น ในกรมธรรม์ประกันภัยรายละเอียดที่ระบุอยู่ภายในคือสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับความคุ้มครองตามนั้นแต่ถ้าเป็นการบริการ เช่น การตัดผมคำจำกัดความของการบริการจะไม่แน่นอน จะขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละคน และยังขึ้นอยู่กับทรงผมแต่ละแบบถึงแม้จะเป็นลูกค้าคนเดียวกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการ

การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 335-336)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็นรับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ (Armstrong; & Kotler, 2003: G7) ดังนั้นผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งมีการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม (Armstrong & Kotler, 2003: G7) กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งคุณภาพจะผันแปรไป โดยขึ้นอยู่กับผู้ที่ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร (Armstrong & Kotler, 2003: G7) ซึ่งผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการการควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจรถโดยสารประจำทาง และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perrishability) เป็นลักษณะของการบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Etzel, Walker and Standton, 2001: G-9) หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ (Armstrong & Kotler, 2003: G7) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการ

ก็จะไม่มีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้ากลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป ดังนี้

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้ 1) การตั้งราคาให้แตกต่างกันเพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อมากและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย 2) กระตุ้นความต้องการซื้อในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย 3) การให้บริการเสริม 4) ระบบการนัดหมาย จะทำให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการและปรับระดับอุปสงค์ให้เหมาะสม

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้ 1) เพิ่มพนักงานชั่วคราว เช่น ภัตตาคารเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงลูกค้ามาก 2) การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงที่ลูกค้ามาก เช่น ช่างทำผมที่มีชื่อเสียง จะให้บริการเฉพาะตัด ซอย เซทเท่านั้น 3) ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขายให้บริการ 4) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย เช่น โครงการใช้เครื่องมือด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน และค่าใช้จ่าย 5)การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ๆ

คุณลักษณะการบริการที่ดี

ธวัช สุวุฒิกุล (2537: 68) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

1. สุภาพอ่อนโยน
2. สมานฉันท์
3. สุนทรีทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2538: 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า (S = Smiling & Sympathy)
2. ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ (E = Early Response)
3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า (R = Respectful)

4. ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ (V = Voluntariness manner)

5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์การด้วย (I = Image Enhancing)

6. กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน (C = Courtesy)

7. มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะให้บริการและจะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ (E = Enthusiasm)

พิสมัย ปโชติการ (2538: 43-44) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดีดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา

2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีเสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญ

4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้ใช้บริการ

5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

6. มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา

7. รักงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นมีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แขกมากที่สุด

8. เป็นพนักงานขายที่ดี

นันทนา นันทวโรภาส (2539) ได้กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ 5 อย่าง ดังนี้

1. ยิ้มแย้ม
2. ยกย่อง
3. ยืดหยุ่น
4. ยอมแพ้
5. ยุติธรรม

ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

ส่วนประกอบทางการบริการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542: 172) คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ ช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในสายตาของลูกค้านั้นได้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factors) หรือ Pre- Post- service Factors ได้แก่

1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of company)

1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During- service Factors) หรือ During-delivery Factors ได้แก่

2.1 ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (Conveniency)

2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดการให้บริการ (Correctness)

2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

2.4 ความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการรับบริการ (Complexity)

2.5 ความประณีตบรรจงและความพิถีพิถันในขณะบริการ (Carefulness)

2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post- service Factors หรือ Post-delivery Factors) ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า (Conformance to Customer) ความคาดหวัง (Expectation) ก่อนมารับบริการ

3.1 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

3.2 ความคงเส้นคงวาด้านการบริการ (Consistency of Service)

3.3 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handing)

3.4 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น หลังจากลูกค้าได้รับบริการอย่างครบถ้วน (Cost Effectiveness)

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภา เนื่องถนอม (2535: 87 - 93) ได้ศึกษาแบบของพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ : ศึกษาจากทัศนะของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง จำนวน 300 ราย ผลการวิจัย พบว่า (1) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง มีรูปแบบกรบริการไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง (2) ปัจจัยลักษณะผู้มารับบริการ ซึ่งจำแนกเป็น เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ (รายได้) พบว่า อายุและเพศ มีความสัมพันธ์กับแบบพฤติกรรมการให้บริการ การศึกษาและฐานะเศรษฐกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับแบบพฤติกรรมการให้บริการ (3) ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4) ปัจจัย ลักษณะการพบปะ ซึ่งจำแนกเป็นระยะเวลา ขนาดของสถานที่ และประเภทเรื่องที่ติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนระยะเวลา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ (5) แบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชนการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อบริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิตการให้บริการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน ในการช่วยบริการสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและควรเน้นกรกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

กองศึกษาและวางแผน กรมการขนส่งทางบก (อ้างใน วิลาวัลย์ สุวรรณะโสภณ, 2534: 27) ได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการบริการรถโดยสารประจำทางมาตรฐาน 2 ประเภทรถธรรมดา โดยใช้วิธีสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา ใช้ขนาดตัวอย่างตามสภาพความเหมาะสม และทำการสุ่มจากจำนวนเที่ยวการเดินรถ ให้เจ้าหน้าที่สำรวจนี้ไปกับรถโดยสารประจำทางจากจุดต้นทาง ไปยังจุดปลายทาง แล้วนำกลับในเที่ยวที่ทำการสุ่มตัวอย่างไว้ โดยเจ้าหน้าที่สำรวจจะบันทึกรายการต่างๆ ลงในแบบสอบถามตลอดเส้นทาง ซึ่งได้แก่ ปริมาณผู้โดยสาร และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้นี้มาทำการวิเคราะห์ในระยะสั้นและวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ เท่านั้น ผลของการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ใน 1 วัน รถโดยสารประจำทางหมวด 2 ประเภทรถธรรมดา (มาตรฐาน 3) ทั้งหมดทุกเส้นทางมีจำนวนเที่ยวการเดินรถตามข้อกำหนดเท่ากัน 2,436 เที่ยว และมีจำนวนเที่ยวการเดินรถจริงเท่ากัน 2,957 เที่ยว แสดงว่ามีการเดินรถเกินข้อกำหนด เท่ากับ 521 เที่ยว หรือร้อยละ 21 ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนมีความต้องการใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนปริมาณผู้โดยสารที่เหมาะสม (Optimum Load Factor) เฉลี่ยต่อเที่ยวของรถโดยสารเท่ากับร้อยละ 71 ของระวางที่นั่ง

(Seat Capacity) และผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 2 ดังกล่าวแล้วจะเดินทางเป็นระยะทางได้ชั่วโมงละ 63 กิโลเมตร และรถโดยสารประจำทางหมวด 2 ประเภทนี้ โดยเฉลี่ยวิ่งด้วยความเร็วชั่วโมงละ 68 กิโลเมตร ซึ่งเป็นอัตราที่ค่อนข้างต่ำทำให้ผู้โดยสารใช้บริการต้องเสียเวลาในการเดินทางมากกว่าเท่าที่ควร

บริษัท แพ็ค-เปย์ นีโบล จำกัด (Pak – Pay & Kneebone Pty Ltd, 1989: 27 – 45) ได้ทำการศึกษาการเดินรถประจำทางระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด (ระยะ 1 และ 2) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Study of Inter City and Rural Bus Transport Phase I & II ให้กับกระทรวงคมนาคมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนกรมการขนส่งทางบกในการปรับปรุงประสิทธิภาพให้บริการและการควบคุมอุตสาหกรรมการขนส่งทางบก ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและการควบคุมอุตสาหกรรมการขนส่ง ผู้โดยสารรถประจำทางด้วยการพิจารณาทบทวนกฎข้อบังคับและขั้นตอนต่างๆ ทั้งในด้านบริหารและในด้านเทคนิค จากการศึกษาในลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการขนส่ง ประเมินได้ว่า ผู้โดยสารมีความต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในหมวด 2 ในอัตราเพิ่มร้อยละ 10 ถึง 15 ต่อปี ส่วนการใช้บริการของรถไฟยังคงมีอัตราเดิม แม้การเดินทางโดยการรถไฟจะมีเพิ่มขึ้นก็ตาม ในด้านผู้ประกอบการของอุตสาหกรรม การขนส่งทางบก ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและการควบคุมอุตสาหกรรมการขนส่ง ผู้โดยสารรถประจำทางด้วยการพิจารณาทบทวนกฎข้อบังคับและขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งในด้านบริหารและในด้านเทคนิค จากการศึกษาในลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการขนส่ง ประเมินได้ว่า ผู้โดยสารมีความต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในหมวด 2 ในอัตราที่เพิ่มร้อยละ 10 ถึง 15 ต่อปี ส่วนการใช้บริการของรถไฟยังคงมีอัตราเดิมแม้การเดินทางโดยการรถไฟจะเพิ่มขึ้นก็ตาม ในด้านผู้ประกอบการของอุตสาหกรรมการขนส่งผู้โดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ บริษัทขนส่ง จำกัด และเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการรถร่วม ซึ่งได้เสนอผลการดำเนินงานของบริษัท ขนส่ง จำกัด และสรุปได้ว่าภาครัฐบาลควรมีส่วนร่วมโดยตรงในอุตสาหกรรมการขนส่งโดยการพัฒนาบทบาทของบริษัท ขนส่ง จำกัดให้เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมด้านนี้ในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการทั้งหมด ส่วนผู้ประกอบการเอกชนจากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันอุตสาหกรรมการเดินรถโดยสารประเทศไทย มีบริษัทขนาดเล็กหลากหลาย และมีองค์กรที่เป็นตัวแทนอุตสาหกรรมในรูป “สมาคมผู้ประกอบการเดินรถโดยสาร” ซึ่งเป็นผู้เดินรถร่วมกับบริษัท ขนส่ง จำกัด ทั้งหมด สมควรจะส่งเสริมให้มีบริษัท ขนาดใหญ่และขนาดกลางเพิ่มขึ้น เพื่อร่วมมือกันในด้านการปรับปรุงมาตรฐานของอุตสาหกรรมนี้

พลอย ปี่ปัว (2534: 120) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ” โดยศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการใน 5 ด้าน คือ การให้บริการผู้โดยสารขาเข้า การให้บริการผู้โดยสารขาออก การให้บริการ

รถรับจ้างสาธารณะ การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม และการให้บริการโดยทั่วไป สอบถามจากผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้ข้อค้นพบ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี

2. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาออก ก็พบเช่นกันว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด

3. ด้านการบริการรถรับจ้างสาธารณะ พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเกณฑ์ที่วิกฤตที่ต้องได้รับการแก้ไข

4. การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าระดับวิกฤต ซึ่งได้รับการปรับปรุงแก้ไข

5. ด้านการให้บริการโดยทั่วไป พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีโดยสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะด้านของความสะอาดของท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นประเภทของบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเพียงประเภทเดียวเท่านั้น

ภัทรชัย อยู่เพนียด (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ 1) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านประกอบการอื่นๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด 2) ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยให้ผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมากกว่าผู้ใช้บริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านต่อไปนี้ คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งและด้านบริการประกอบอื่นๆ ส่วนในด้านความสะดวก ด้านระเบียบการเดินรถ และด้านข้อมูลข่าวสารนั้น พบว่าผู้ใช้บริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3) ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพยายามนำมาประยุกต์อธิบายในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของผู้ประกอบการขนส่ง และชี้ให้เห็นว่าจุดสนใจของการวิจัย ด้วยการมุ่งเน้นการอธิบายปัจจัยผลกระทบการใช้บริการของผู้โดยสาร โดยกำหนดตัวแปรดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

(1) เพศ

(2) อายุ

(3) ระดับการศึกษา

(4) อาชีพ

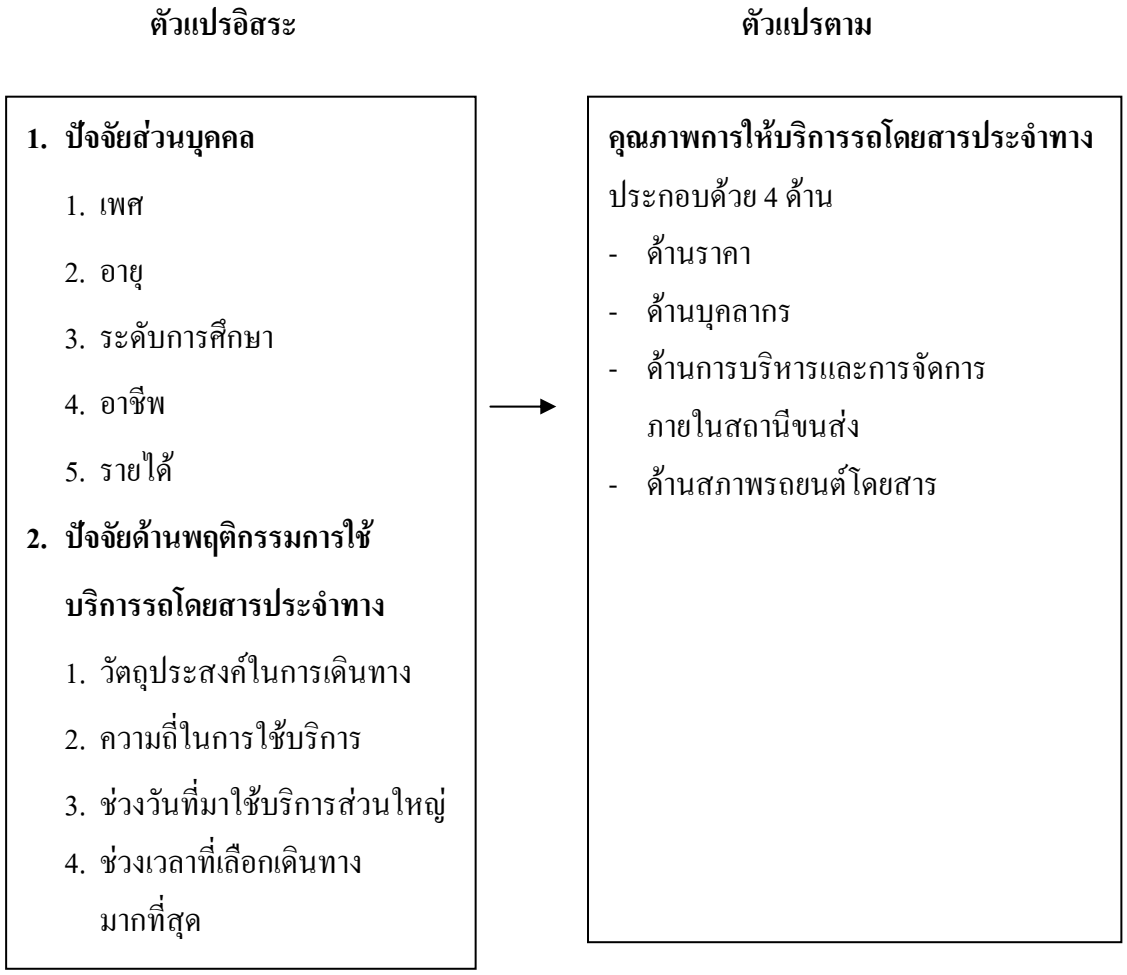
(5) รายได้

2.1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกาใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ได้แก่

(1) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

(2) ความถี่ในการใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการบริหารและจัดการภายในสถานีขนส่ง และด้านสภาพของรถยนต์โดยสาร ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) การวิจัย (ภาพที่ 2) ได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยเฉลี่ยต่อวัน ในเส้นทางการเดินรถ หมวด 3 จำนวน 7 เส้นทาง รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 4 จำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง/วัน จากเส้นทางการเดินรถ จำนวน 7 เส้นทาง

เส้นทางการเดินรถ	จำนวนผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวัน (คน)
สายที่ 457 (ปัตตานี – สุไหงโก-ลก)	308
สายที่ 493 (ยะลา – รือเสาะ)	70
สายที่ 714 (หาดใหญ่ – สุไหงโก-ลก)	550
สายที่ 742 (ยะลา – สุไหงโก-ลก)	120
สายที่ 746 (ภูเก็ต – สุไหงโก-ลก)	192
สายที่ 762 (สุไหงโก-ลก– เกาะสมุย)	128
สายที่ 763 (นครศรีธรรมราช – สุไหงโก-ลก)	32
รวม (คน/วัน)	1,400

ที่มา: สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนราธิวาส (ฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการเข้าใช้บริการสถานีขนส่ง)

1.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเคร็จซีและมอร์แกน ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 302 คน และทำการเลือกตัวอย่างแบบโควต้าได้กลุ่มตัวอย่างดังตาราง 3

ตาราง 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเลือกแบบโควต้า

เส้นทางการเดินรถ	จำนวนผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวัน (คน)	
	ประชากร	ตัวอย่าง
สายที่ 457 (ปัตตานี – สุไหงโก-ลก)	308	66
สายที่ 493 (ยะลา – รือเสาะ)	70	15
สายที่ 714 (หาดใหญ่ – สุไหงโก-ลก)	550	119
สายที่ 742 (ยะลา – สุไหงโก-ลก)	120	26
สายที่ 746 (ภูเก็ต – สุไหงโก-ลก)	192	41
สายที่ 762 (สุไหงโก-ลก– เกาะสมุย)	128	28
สายที่ 763 (นครศรีธรรมราช – สุไหงโก-ลก)	32	7
รวม (คน/วัน)	1,400	302

1.3 เมื่อได้จำนวนตัวอย่างแยกตามแต่ละเส้นทางแล้ว ทำการเก็บตัวอย่างโดยการสุ่มเลือกตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเก็บตัวอย่างในช่วงเวลา 06.00 – 17.00 น. ช่วงวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์เพื่อให้ครอบคลุมทุกวันทำการและได้ตัวอย่างกระจายหลายช่วงเวลาและหลากหลายผู้ใช้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questioner) จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ แบบลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.1 ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในภายและภายนอกของบริษัทผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อทำการตรวจสอบทั้งด้านความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา การเรียงลำดับคำถาม แล้วนำข้อเสนอแนะต่างๆ โดยพิจารณาจากค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การศึกษา (IOC) นำข้อเสนอแนะที่จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางนราธิวาส ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยตนเองและผู้ช่วยเก็บข้อมูล 5 คน แจกแบบสัมภาษณ์ กับผู้โดยสาร วันละ 2 เวลา คือ ช่วงเช้าเวลา 8.00- 10.00 น. และช่วงเย็นเวลา 16.00 - 18.00 น. ในเดือนมีนาคม 2554 กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คนโดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตและขอความร่วมมือจากสำนักงานขนส่งจังหวัดนราธิวาส เพื่อสัมภาษณ์ผู้โดยสาร โดยตนเองและผู้ช่วยเก็บข้อมูล พร้อมทั้งอบรมแนะนำวิธีการเก็บข้อมูลให้เข้าใจถูกต้องตรงกันทุกคน และแจกแบบสัมภาษณ์กับผู้โดยสารตามตารางการวางแผนเก็บข้อมูล

2. ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้ ในระหว่าง ต้นสัปดาห์ซึ่งเป็นวันจันทร์ กลางสัปดาห์วันพุธ และสุดสัปดาห์ซึ่งเป็นวันเสาร์-อาทิตย์ ได้สัมภาษณ์ด้วยตนเองและผู้ช่วยเก็บข้อมูล 5 คน กับผู้โดยสารที่นั่งรอรถที่สำนักงานขนส่งนราธิวาสและบนรถโดยสารก่อนที่จะออกเดินทาง โดยกำหนดให้วันละ 25 ตัวอย่างใช้เวลาในช่วงเช้าเวลา 8.00-10.00 น. และช่วงเย็นเวลา 16.00-18.00 น. ของแต่ละวันในการสัมภาษณ์และเก็บภายในวันเดียวกัน

3. รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ที่เก็บรวบรวมข้อมูล

4. นำผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ

การจัดทำข้อมูล

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสัมภาษณ์แล้วลงรหัส (Coding) ข้อมูล

2. สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการรถสาธารณะของผู้โดยสาร

คะแนน	การแปลความหมาย
5	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
4	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
3	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำคะแนนมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11.5 for Windows ดังนี้

3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

3.2 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคุณภาพการให้บริการโดยรวม รายด้าน และรายข้อ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับคุณภาพการบริการรถสาธารณะ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง ต่ำ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistic Package for the Social Science) เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้สถิติภาคบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2548: 74)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(2) ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติทดสอบ t – Test, F- Test และทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe

สูตร $t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$

เมื่อ D แทน ความแตกต่างของความคิดเห็นแต่ละคู่

N แทน จำนวนคู่

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรในการศึกษา

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ตาราง 6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	162	53.6
หญิง	140	46.4
อายุ		
เฉลี่ย 29.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.20 ต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 60 ปี		
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	39	12.9
มัธยมตอนต้น	20	6.6
มัธยมตอนปลาย	61	20.2
ปวช.	38	12.6
ปวส.,อนุปริญญา	55	18.2
ปริญญาตรี	89	29.5

ตาราง 6 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	96	31.8
3,001-6,000 บาท	60	19.9
6,000 – 9,000 บาท	92	30.5
9,001-12,000 บาท	33	10.9
12,000-15,000 บาท	7	2.3
15,001-18,000 บาท	7	2.3
มากกว่า 18,000 ขึ้นไป	7	2.3
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	95	31.5
เกษตรกร	27	8.9
ลูกจ้างเอกชน	65	21.5
รับจ้างทั่วไป	52	17.2
นักธุรกิจ	14	4.6
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	11.6
รวม	**302**	**100.00**

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 53.6 เป็นเพศชาย ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.4 เป็นเพศหญิง

อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาอายุเฉลี่ย 29.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.20 อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 60 ปี

วุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา มัธยมตอนปลาย ปวส., อนุปริญญา ประถมศึกษา ปวช. และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.2, 18.2, 12.9, 12.6, 6.6 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ 6,000 – 9,000 บาท 3,001-6,000 บาท 9,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.5, 19.9, 10.9 ส่วนผู้ที่มีรายได้ 12,000 ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 6.9

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ ลูกจ้างเอกชน รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.5, 17.2, 11.6, 8.9, 4.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง

ตาราง 7 พฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง		
เรียนหนังสือ	89	29.5
ทำงาน	112	37.1
ท่องเที่ยว	34	11.3
กลับบ้าน	67	22.2
ความถี่ในการใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	141	46.7
1- 3 ครั้ง/สัปดาห์	105	34.8
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	56	18.5
ช่วงวันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่		
วันธรรมดา (วันจันทร์ – วันพฤหัสบดี)	121	40.1
วันศุกร์	28	9.3
วันหยุดเสาร์-อาทิตย์	125	41.4
วันหยุดเทศกาล	28	9.3
ช่วงเวลาที่เลือกเดินทางมากที่สุด		
ช่วงเช้า (04.00-12.00น.)	117	38.7
ช่วงบ่าย (12.01-16.00น.)	160	53.0
ช่วงค่ำ (06.01-20.00น.)	25	8.3
รวม	**302**	**100.00**

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ เรียนหนังสือ กลับบ้าน ท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 29.5, 22.2, 11.3 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเกือบครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 46.7 มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา คือ 1- 3 ครั้ง/สัปดาห์ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.8, 18.5 ตามลำดับ

ช่วงวันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันธรรมดา (วันจันทร์ – วันพฤหัสบดี) อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 41.4, 40.1 รองลงมาคือ วันศุกร์ และวันหยุดเทศกาล อยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 9.3

ช่วงเวลาที่เลือกเดินทางมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 53.0 เดินทางในช่วงบ่าย (12.01-16.00 น.) รองลงมา คือ ช่วงเช้า (04.00-12.00 น.) ช่วงค่ำ (06.01-20.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 38.7, 8.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม (n = 302 คน)

ด้าน	คุณภาพการให้บริการ		
	mean	**SD**	**การแปลความหมาย**
1. ด้านราคา	3.47	.55	ปานกลาง
2. ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	3.41	.65	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.35	.64	ปานกลาง
4. ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	3.02	.74	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.31**	**.56**	**ปานกลาง**

จากตาราง 8 พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.31 SD = .56) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่ามีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านราคา (2) ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา (n = 302 คน)

ด้านราคา	คุณภาพการให้บริการ		
	mean	SD	การแปลความหมาย
1. มีการออกตั๋วทุกครั้งเมื่อซื้อตั๋วเพื่อใช้บริการ	3.70	.98	มาก
2. ความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร	3.60	1.00	ปานกลาง
3. ราคาค่าโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	3.55	.72	ปานกลาง
4. ราคาค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม	3.40	.68	ปานกลาง
5. การให้ส่วนลด 20% กับเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ พระ และเด็ก (อายุไม่เกิน 8 ขวบ หรือความสูงไม่เกิน 120 ซ.ม.)	3.09	1.08	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.47**	**.55**	**ปานกลาง**

จากตาราง 9 พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.47 SD = .55) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่ามีการออกตั๋วทุกครั้งเมื่อซื้อตั๋วเพื่อใช้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อคำถามอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) ความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร (2) ราคาค่าโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ (3) ราคาค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร (n = 302 คน)

	ด้านบุคลากร	คุณภาพการให้บริการ		
		mean	SD	การแปลความหมาย
1.	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้การต้อนรับให้คำแนะนำด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยนด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.58	1.07	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น ประกาศรถที่ออกเดินทางออกจากสถานี เป็นต้น	3.58	.83	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านบริการต่าง ๆ ภายในสถานีเป็นอย่างดี	3.56	.92	ปานกลาง
4.	พนักงานขับรถหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้าย	3.53	.80	ปานกลาง
5.	พนักงานขับรถ ไม่ขับรถเร็ว ให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับรถประมาท	3.51	.62	ปานกลาง
6.	พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด	3.47	.84	ปานกลาง
7.	พนักงานจำหน่ายตั๋ว มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการรับเงิน/ทอนเงินจากการจำหน่ายตั๋ว	3.36	.88	ปานกลาง
8.	จากการที่ท่านเคยซื้อตั๋วโดยสารพนักงานจำหน่ายตั๋วพูดจาสุภาพอ่อนโยนมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความเป็นกันเองในการต้อนรับเป็นอย่างดี	3.33	.98	ปานกลาง
9.	ขณะที่ท่านซื้อตั๋วโดยสารท่านได้รับบริการจากพนักงานจำหน่ายตั๋วด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีการแซงคิวท่านแต่อย่างใด	3.31	1.01	ปานกลาง
10.	พนักงานการเดินรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.31	.86	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านบุคลากร		คุณภาพการให้บริการ		
		mean	**SD**	**การแปลความหมาย**
11.	ท่านเห็นลายมือของพนักงานจำหน่ายตั๋วปรากฏบนตั๋วโดยสารที่ท่านได้รับมีความชัดเจน โดยระบุหมายเลขข้างรถ, เลขที่นั่ง,จำนวนค่าโดยสาร ทำให้ท่านไม่เกิดปัญหาในการเดินทาง	3.31	.94	ปานกลาง
12.	พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.26	.96	ปานกลาง
13.	พนักงานจำหน่ายตั๋วเอาใจใส่ต่อหน้าที่มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว ให้คำแนะนำในการจำหน่ายตั๋วเป็นอย่างดี	3.25	1.00	ปานกลาง
14.	พนักงานการเดินรถได้ให้คำแนะนำต่อท่านในการขึ้นรถโดยสารบริเวณชานชาลาขาออก	3.16	1.00	ปานกลาง
15.	พนักงานขับรถ ไม่แซงรถคันหน้าในที่คับขันหรือที่อื่น ให้เป็นที่น่าหวาดกลัว	3.06	.86	ปานกลาง
16.	พนักงานขับรถกล่าวทักทายขอบคุณต่อท่านที่เลือกใช้บริการเมื่อลงจากรถ	2.97	1.18	ปานกลาง
	ภาพรวม	**3.35**	**.64**	**ปานกลาง**

จากตาราง 10 พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.35 SD = .64) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่ามีทุกข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้การต้อนรับให้คำแนะนำด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยนด้วย ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น ประกาศรถที่ออกเดินทางออกจากสถานี เป็นต้น (2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านบริการต่าง ๆ ภายในสถานีเป็นอย่างดี (3) พนักงานขับรถหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้าย ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง (n = 302 คน)

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	คุณภาพการให้บริการ		
	mean	SD	การแปลความหมาย
1. บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสาร มีระบบการถ่ายเทอากาศดี	3.48	1.06	ปานกลาง
2. สถานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จัดไว้อย่างเห็นได้เด่นชัด	3.47	1.04	ปานกลาง
3. ได้รับความสะดวกในการใช้ห้องละหมาดภายในบริเวณอาคารสถานี	3.46	1.03	ปานกลาง
4. ป้าย เครื่องหมาย ชี้ทิศทางของช่องการจำหน่ายตั๋วในแต่ละเส้นทางมีความชัดเจน	3.46	.91	ปานกลาง
5. ป้าย เครื่องหมายแสดงชี้ทิศทางของช่องรถโดยสารที่จะออกเดินทางมีความชัดเจน	3.36	.87	ปานกลาง
6. การจัดรถที่ออกเดินทาง ตรงตามตารางเวลาหรือตามเวลาที่ได้ระบุไว้ในตั๋ว โดยสาร	3.36	1.00	ปานกลาง
7. บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสารมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.17	1.13	ปานกลาง
8. ภายในสถานีขนส่งมีห้องน้ำ จัดไว้อย่างเพียงพอ	3.14	1.04	ปานกลาง
9. การจัดที่นั่งพักผู้โดยสาร ก่อนขึ้นรถโดยสารมีจำนวนที่นั่งเพียงพอ	3.07	1.03	ปานกลาง
10. การกำหนดราคาค่าใช้บริการห้องน้ำมีความเหมาะสม	3.06	1.15	ปานกลาง
11. เก้าอี้ที่นั่งพักผู้โดยสารมีความสะอาดจัดไว้เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.06	1.24	ปานกลาง
12. การกำหนดราคาค่าบริการรับฝากสัมภาระมีความเหมาะสม	2.98	1.20	ปานกลาง
13. ภายในห้องน้ำมีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดีมีความสะอาด	2.97	1.19	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง		คุณภาพการให้บริการ		
		mean	**SD**	**การแปลความหมาย**
14.	สภาพพื้นโดยทั่วไปของสถานีมีความสะอาด ไม่มีขยะเลอะเทอะ	2.96	1.09	ปานกลาง
15.	ระบบการจัดบริการรับฝากสัมภาระภายในสถานีขนส่งมีความปลอดภัย	2.92	1.18	ปานกลาง
16.	ราคาขายอาหาร และเครื่องดื่ม มีความเหมาะสม ไม่เกินความเป็นจริงตามท้องตลาด (ไม่โก่งราคา)	2.92	1.13	ปานกลาง
17.	จำนวนร้านอาหาร และเครื่องดื่มมีเพียงพอกับความต้องการ	2.74	1.15	ปานกลาง
18.	ร้านอาหาร และเครื่องดื่มมีความสะอาดถูกต้องตามหลักอนามัย	2.64	1.18	ปานกลาง
19.	ได้รับความสะดวกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในบริเวณสถานี	2.57	1.05	ปานกลาง
20.	ได้รับความสะดวกในการถอนเงินจากตู้ ATM	1.56	1.09	น้อย
	ภาพรวม	**3.02**	**.74**	**ปานกลาง**

จากตาราง 11 พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.02 SD = .74) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสาร มีระบบการถ่ายเทอากาศดี (2) สถานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จัดไว้อย่างเห็นได้เด่นชัด (3) ป้าย เครื่องหมาย ชี้ทิศทางของช่องการจำหน่ายตั๋วในแต่ละเส้นทางมีความชัดเจน ตามลำดับ มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย คือ ได้รับความสะดวกในการถอนเงินจากตู้ ATM

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร (n = 302 คน)

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	คุณภาพการให้บริการ		
	mean	**SD**	**การแปลความหมาย**
1. สภาพภายในของรถ เช่นเบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด	3.60	.86	ปานกลาง
2. อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะที่นั่งไม่ขาดและไม่ยุบตัว	3.48	.87	ปานกลาง
3. สภาพอุปกรณ์ส่วนควบมีครบถ้วนสามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการ เดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก และระบบไฟ	3.47	.80	ปานกลาง
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถ เช่น พัดลม แอร์ อยู่ในสภาพดีสามารถใช้งานได้	3.46	.89	ปานกลาง
5. สภาพรถไม่มีเสียงดังจนเกินไป ที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง	3.44	.91	ปานกลาง
6. สภาพภายนอกของรถโดยสารที่ออกเดินทางได้ผ่านการทำความสะอาดเป็นอย่างดี ดูแล้วไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่น หรือสิ่งสกปรกต่าง ๆ	3.43	.96	ปานกลาง
7. สภาพภายนอกของรถโดยสาร มีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทาง	3.34	.90	ปานกลาง
8. ก่อนการเดินทาง หรือระหว่างการเดินทางไม่เคยพบเหตุขัดข้องของระบบ เครื่องยนต์จนไม่สามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้	3.31	1.02	ปานกลาง
9. สภาพรถไม่มีควันดำจนเกิดไป ที่อาจก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ	3.16	.94	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.41**	**.65**	**ปานกลาง**

จากตาราง 12 พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.41 SD = .65) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) สภาพ

ภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด (2) อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะที่นั่งไม่ขาด และไม่ยุบตัว (3) สภาพอุปกรณ์ส่วนควบมีครบถ้วนสามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการ เดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก และระบบไฟ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรในการศึกษา

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรเพศ

คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง	**ชาย (n = 162 คน)**		**หญิง (n = 140 คน)**		**t**	**p**
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
ด้านราคา	3.52	.45	3.41	.63	1.754	.081
ด้านบุคลากร	3.33	.63	3.37	.66	-.591	.555
ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	3.03	.70	3.01	.78	.231	.817
ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	3.36	.69	3.47	.60	-1.416	.158
ภาพรวม	**3.31**	**.55**	**3.31**	**.57**	**-.068**	**.946**

จากตาราง 13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ พบว่าผู้โดยสารเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยภาพรวมและในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการบริหาร ด้านการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p = .946, .081, .555, .817, .158 ตามลำดับ)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอายุ

คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p**
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3.425	2	1.712	5.937	.003
	ภายในกลุ่ม	86.237	299	.288		
	รวม	89.662	301			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	16.595	2	8.297	23.303	.000
	ภายในกลุ่ม	106.462	299	.356		
	รวม	123.056	301			
ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม	6.111	2	3.056	5.806	.003
	ภายในกลุ่ม	157.352	299	.526		
	รวม	163.463	301			
ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	9.974	2	4.987	12.753	.000
	ภายในกลุ่ม	116.924	299	.391		
	รวม	126.898	301			
ภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	7.590	2	3.795	13.206	.000
	ภายในกลุ่ม	85.927	299	.287		
	รวม	93.518	301			

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอายุพบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี และ 31-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส สูงกว่ากลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000, .006 ตามลำดับ)

ตาราง 15 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอายุโดยภาพรวม

อายุ	15-30 ปี (n = 191 คน)	31-45 ปี (n = 85 คน)	45 ปี ขึ้นไป (n = 26 คน)
15-30 ปี ($\overline{X}$ = 3.40)	-	.165 (p = .063)	.552 (p = .000)
31-45 ปี ($\overline{X}$ = 3.24)		-	.387 (p = .006)
45 ปี ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.85)			-

ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .003) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี และ 31-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .003, .013 ตามลำดับ) ดังตาราง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตาม ตัวแปรอายุ

อายุ	15-30 ปี (n = 191 คน)	31-45 ปี (n = 85 คน)	45 ปี ขึ้นไป (n = 26 คน)
15-30 ปี ($\overline{X}$ = 3.51)	-	.028(p = .918)	.385(p = .003)
31-45 ปี ($\overline{X}$ = 3.48)		-	.356 (p = .013)
45 ปี ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 3.12)			-

ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่มอายุ 31-45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000) ดังตาราง

ตาราง 17 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร จำแนกตามตัวแปรอายุ

อายุ	15-30 ปี (n = 191 คน)	31-45 ปี (n = 85 คน)	45 ปี ขึ้นไป (n = 26 คน)
15-30 ปี ($\overline{X}$ = 3.52)	-	.402 (p = .000)	.669 (p = .000)
31-45 ปี ($\overline{X}$ = 3.12)		-	.267(p = .137)
45 ปี ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.85)			-

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .003) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง สูงกว่า กลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .005) ดังตาราง

ตาราง 18 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่งจำแนกตามตัวแปรอายุ

อายุ	**15-30 ปี (n = 191 คน)**	**31-45 ปี (n = 85 คน)**	**45 ปี ขึ้นไป (n = 26 คน)**
15-30 ปี ($\overline{X}$ = 3.10)	-	.150 (p = .285)	.494 (p = .005)
31-45 ปี ($\overline{X}$ = 2.95)		-	.344(p = .107)
45 ปี ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.61)			-

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร สูงกว่ากลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000) ดังตาราง

ตาราง 19 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร จำแนกตามตัวแปรอายุ

อายุ	15-30 ปี (n = 191 คน)	31-45 ปี (n = 85 คน)	45 ปีขึ้นไป (n = 26 คน)
15-30 ปี ($\overline{X}$ = 3.49)	-	.080(p = .618)	.660(p = .000)
31-45 ปี ($\overline{X}$ = 3.41)		-	.580(p = .000)
45 ปี ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.83)			-

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรการศึกษา

คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p**
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	7.718	5	1.544	5.576	.000
	ภายในกลุ่ม	81.944	296	.277		
	รวม	89.662	301			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	5.362	5	1.072	2.697	.021
	ภายในกลุ่ม	117.694	296	.398		
	รวม	123.056	301			
ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม	22.240	5	4.448	9.323	.000
	ภายในกลุ่ม	141.222	296	.477		
	รวม	163.463	301			
ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.612	5	.522	1.244	.288
	ภายในกลุ่ม	124.286	296	.420		
	รวม	126.898	301			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.210	5	1.042	3.492	.004
	ภายในกลุ่ม	88.308	296	.298		
	รวม	93.518	301			

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .004) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ ดังตาราง

ตาราง 21 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตาม ตัวแปรการศึกษาโดยภาพรวม

การศึกษา	**ประถมศึกษา (n = 39)**	**มัธยมศึกษาตอนต้น (n = 20)**	**มัธยมศึกษาตอนปลาย (n = 61)**	**ปวช (n = 38)**	**ปวส/อนุปริญญา (n = 55)**	**ปริญญาตรี (n = 89)**
ประถมศึกษา	-	.287	.370	.384	.325	.151
($\overline{X}$ = 3.56)		(p = .602)	(p = .055)	(p = .093)	(p = .155)	(p = .835)
มัธยมศึกษาตอนต้น		-	.083	.097	.038	-.135
($\overline{X}$ = 3.27)			(p = .996)	(p =.995)	(p = 1.00)	(p = 3.962)
มัธยมศึกษาตอนปลาย			-	.014	-.045	-.218
($\overline{X}$ = 3.19)				(p = 1.00)	(p = .999)	(p = .328)
ปวช				-	-.059	-.233
($\overline{X}$ = 3.17)					(p = .998)	(p=.437)
ปวส/อนุปริญญา					-	-.173
($\overline{X}$ = 3.23)						(p = .634)
ปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.41)						-

ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับ ปวช ปวส/อนุปริญญา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .042, .000, .029 ตามลำดับ) ดังตาราง

ตาราง 22 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตามตัวแปรการศึกษา

การศึกษา	**ประถมศึกษา (n = 39)**	**มัธยมศึกษาตอนต้น (n = 20)**	**มัธยมศึกษาตอนปลาย (n = 61)**	**ปวช (n = 38)**	**ปวส/อนุปริญญา (n = 55)**	**ปริญญาตรี (n = 89)**
ประถมศึกษา	-	.455	.290	.410	.557	.359
($\overline{X}$ = 3.82)		(p = .081)	(p = .205)	(p = .042)	(p = .000)	(p = .029)
มัธยมศึกษาตอนต้น		-	-.164	-.045	.101	-.096
($\overline{X}$ = 3.36)			(p = .916)	(p = 1.00)	(p = .990)	(p = .990)
มัธยมศึกษาตอนปลาย			-	.119	.266	.068
($\overline{X}$ = 3.52)				(p = .944)	(p = .195)	(p = .987)
ปวช				-	.147	-.050
($\overline{X}$ = 3.41)					(p = .881)	(p = .998)
ปวส/อนุปริญญา					-	-.198
($\overline{X}$ = 3.26)						(p = .441)
ปริญญาตรี						-
($\overline{X}$ = 3.46)						

ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่ม ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .029) ดังตาราง

ตาราง 23 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรการศึกษา

การศึกษา	**ประถมศึกษา (n = 39)**	**มัธยมศึกษาตอนต้น (n = 20)**	**มัธยมศึกษาตอนปลาย (n = 61)**	**ปวช (n = 38)**	**ปวส/อนุปริญญา (n = 55)**	**ปริญญาตรี (n = 89)**
ประถมศึกษา	-	.213	.278	.511	.240	.189
($\overline{X}$ = 3.58)		(p = .912)	(p=.463)	(p = .029)	(p = .650)	(p = .875)
มัธยมศึกษาตอนต้น		-	.065	.298	.027	-.023
($\overline{X}$ = 3.37)			(p = .999)	(p = .711)	(p = 1.00)	(p = 1.00)
มัธยมศึกษาตอนปลาย			-	.232	-.037	-.089
($\overline{X}$ = 3.30)				(p = .672)	(p = 1.00)	(p = .981)
ปวช				-	-.270	-.321
($\overline{X}$ = 3.07)					(p = .533)	(p = .229)
ปวส/อนุปริญญา					-	-.051
($\overline{X}$ = 3.34)						(p = .999)
ปริญญาตรี						-
($\overline{X}$ = 3.39)						

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง สูงกว่ากลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000) ดังตาราง

ตาราง 24 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรการศึกษา

การศึกษา	**ประถมศึกษา (n = 39)**	**มัธยมศึกษาตอนต้น (n = 20)**	**มัธยมศึกษาตอนปลาย (n = 61)**	**ปวช (n = 38)**	**ปวส/อนุปริญญา (n = 55)**	**ปริญญาตรี (n = 89)**
ประถมศึกษา	-	.217	.744	.495	.473	.090
($\overline{X}$ = 3.36)		(p = .933)	(p = .000)	(p = .081)	(p = .061)	(p = .993)
มัธยมศึกษาตอนต้น		-	.526	.278	.255	-.127
($\overline{X}$ = 3.14)			(p = .123)	(p = .831)	(p = .848)	(p = .990)
มัธยมศึกษาตอนปลาย			-	-.248	-.271	-.654
($\overline{X}$ = 2.61)				(p = .694)	(p = .486)	(p = .000)
ปวช				-	-.022	-.405
($\overline{X}$ = 2.86)					(p = 1.00)	(p = .106)
ปวส/อนุปริญญา					-	-.382
($\overline{X}$ = 2.88)						(p = .067)
ปริญญาตรี						-
($\overline{X}$ = 3.27)						

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .288)

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรรายได้

คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	9.645	4	2.411	8.950	.000
	ภายในกลุ่ม	80.017	297	.269		
	รวม	89.662	301			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	6.565	4	1.641	4.185	.003
	ภายในกลุ่ม	116.491	297	.392		
	รวม	123.056	301			
ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม	9.105	4	2.276	4.380	.002
	ภายในกลุ่ม	154.358	297	.520		
	รวม	163.463	301			
ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.274	4	.569	1.355	.250
	ภายในกลุ่ม	124.624	297	.420		
	รวม	126.898	301			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.058	4	1.264	4.245	.002
	ภายในกลุ่ม	88.460	297	.298		
	รวม	93.518	301			

จากตาราง 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรรายได้พบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .002) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p = .003) ดังตาราง

ตาราง 26 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรรายได้โดยภาพรวม

รายได้	**ต่ำกว่า 3,000 บาท (n = 96)**	**3,001-6000 บาท (n = 60)**	**6,001-9,000 บาท (n = 92)**	**9,001-12,000 บาท (n = 33)**	**มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป (n = 21)**
ต่ำกว่า 3,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.30)	-	-.182 (p = .389)	-.021 (p = .999)	.011 (p = 1.00)	.382 (p = .079)
3,001-6000 บาท ($\overline{X}$ = 3.48)		-	.161 (p = .532)	.194 (p = .609)	.565 (p = .003)
6,001-9,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.32)			-	.033 (p = .999)	.404 (p = .055)
9,001-12,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.28)				-	.370 (p = .208)
มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.91)					-

ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท 9,001-12,000 บาท และมากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .001, .000, .001 ตามลำดับ) ดังตาราง

ตาราง 27 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตามตัวแปรรายได้

รายได้	**ต่ำกว่า 3,000 บาท (n = 96)**	**3,001-6000 บาท (n = 60)**	**6,001-9,000 บาท (n = 92)**	**9,001-12,000 บาท (n = 33)**	**มากกว่า 12,000 บาท ขึ้นไป (n = 21)**
ต่ำกว่า 3,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.39)	-	-.373 (p=.001)	-.119 (p = .650)	.177 (p = .580)	.189 (p = .681)
3,001-6000 บาท ($\overline{X}$ = 3.76)		-	.254 (p = .071)	.551 (p = .000)	.563 (p = .001)
6,001-9,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.51)			-	.296 (p = .097)	.308 (p = .199)
9,001-12,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.21)				-	.012 (p = 1.00)
มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ($\overline{X}$ = 3.20)					-

ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .003) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001-6000 บาท และ 6,001-9,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .014, .004, .049) ดังตาราง

ตาราง 28 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรรายได้

รายได้	**ต่ำกว่า 3,000 บาท (n = 96)**	**3,001-6000 บาท (n = 60)**	**6,001-9,000 บาท (n = 92)**	**9,001-12,000 บาท (n = 33)**	**มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป (n = 21)**
ต่ำกว่า 3,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.39)	-	-.094 (p = .932)	.069 (p = .966)	.060 (p = .994)	.539 (p = .014)
3,001-6000 บาท ($\overline{X}$ = 3.49)		-	.163 (p = .648)	.155 (p = .860)	.634 (p = .004)
6,001-9,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.32)			-	-.008 (p = 1.00)	.470 (p = .049)
9,001-12,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.33)				-	.479 (p = .114)
มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.85)					-

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .002) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชพเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001-6000 บาท และ 9,001-12,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .031, .006, .008) ดังตาราง

ตาราง 29 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร จำแนกตามตัวแปรรายได้

รายได้	**ต่ำกว่า 3,000 บาท (n = 96)**	**3,001-6000 บาท (n = 60)**	**6,001-9,000 บาท (n = 92)**	**9,001-12,000 บาท (n = 33)**	**มากกว่า12,000 บาทขึ้นไป (n = 21)**
ต่ำกว่า 3,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.02)	-	-.132 (p = .871)	.031 (p = .999)	-.185 (p = .803)	.570 (p = .031)
3,001-6000 บาท ($\overline{X}$ =3.15)		-	.163 (p = .761)	-.053 (p = .998)	.702 (p = .006)
6,001-9,000 บาท ($\overline{X}$ = 2.99)			-	-.216 (p = .699)	.539 (p = .051)
9,001-12,000 บาท ($\overline{X}$ = 3.21)				-	.756 (p = .008)
มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ($\overline{X}$ = 2.45)					-

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p = .250)

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอาชีพ

คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	8.018	5	1.604	5.814	.000
	ภายในกลุ่ม	81.644	296	.276		
	รวม	89.662	301			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.075	5	.615	1.517	.184
	ภายในกลุ่ม	119.982	296	.405		
	รวม	123.056	301			
ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม	3.079	5	.616	1.136	.341
	ภายในกลุ่ม	160.384	296	.542		
	รวม	163.463	301			
ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.969	5	.994	2.413	.036
	ภายในกลุ่ม	121.929	296	.412		
	รวม	126.898	301			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.472	5	.694	2.282	.047
	ภายในกลุ่ม	90.046	296	.304		
	รวม	93.518	301			

จากตาราง 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอาชีพพบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .047) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชพเฟ (Scheffe) พบว่าไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ ดังตาราง

ตาราง 31 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรอาชีพโดยภาพรวม

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	ลูกจ้างเอกชน	รับจ้างทั่วไป	นักธุรกิจ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
	(n = 95)	(n = 27)	(n = 65)	(n = 66)	(n =14)	(n= 35)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-.0637	-.1660	-.1835	.0564	.1257
($\overline{X}$ = 3.25)		(p=.998)	(p = .624)	(P = .507)	(p = 1.00)	(P = .931)
เกษตรกร		-	-.1023	-.1199	.1200	.1894
($\overline{X}$ = 3.31)			(p = .985)	(p = .980)	(p = .994)	(p = .876)
ลูกจ้างเอกชน			-	-.0175	.2224	.2918
($\overline{X}$ = 3.41)				(p = 1.00)	(p = .866)	(p = .275)
รับจ้างทั่วไป				-	.2399	.3093
($\overline{X}$ = 3.43)					(p = .823)	(p = .210)
นักธุรกิจ					-	.0694
($\overline{X}$ = 3.19)						(p = .999)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ						-
($\overline{X}$ = 3.12)						

ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .000) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ เชพเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้โดยสารอาชีพลูกจ้างเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = .005, .000, .020 ตามลำดับ) ดังตาราง

ตาราง 32 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา จำแนกตามตัวแปรอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา (n = 95)	เกษตรกร (n = 27)	ลูกจ้างเอกชน (n = 65)	รับจ้างทั่วไป (n = 66)	นักธุรกิจ (n = 14)	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n = 35)
นักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$ = 3.34)	-	-.1372 (p = .920)	-.3493 (p = .005)	-.2571 (p = .100)	.1368 (p = .975)	.0568 (p = .998)
เกษตรกร ($\overline{X}$ = 3.47)		-	-.2121 (p = .683)	-.1199 (p = .962)	.2741 (p = .775)	.1941 (p = .837)
ลูกจ้างเอกชน ($\overline{X}$ = 3.69)			-	.0922 (p = .962)	.4862 (p = .082)	.4062 (p = .020)
รับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$ = 3.59)				-	.3939 (p= .264)	.3139 (p = .151)
นักธุรกิจ ($\overline{X}$ = 3.20)					-	-.0800 (p = .999)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$ = 3.28)						-

ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .184)

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05(p = .341)

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (p = .036) เมื่อเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ ดังตาราง

ตาราง 33 การเปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง จำแนกตามตัวแปรอาชีพ

อาชีพ	**นักเรียน/นักศึกษา**	**เกษตรกร**	**ลูกจ้างเอกชน**	**รับจ้างทั่วไป**	**นักธุรกิจ**	**ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ**
	(n = 95)	**(n = 27)**	**(n = 65)**	**(n = 66)**	**(n = 14)**	**(n = 35)**
นักเรียน/นักศึกษา	-	-.1621	-.2103	-.2444	.0889	.0889
($\overline{X}$ = 3.31)		(p = .930)	(p = .530)	(p = .345)	(p = .999)	(p = .992)
เกษตรกร		-	-.0481	-.0823	.2510	.2510
($\overline{X}$ = 3.47)			(p = 1.00)	(p = .997)	(p = .923)	(p = .801)
ลูกจ้างเอกชน			-	-.0342	.2991	.2991
($\overline{X}$ = 3.52)				(p = 1.00)	(p = .776)	(p = .425)
รับจ้างทั่วไป				-	.3333	.3333
($\overline{X}$ = 3.56)					(p = .682)	(p = .293)
นักธุรกิจ					-	.0000
($\overline{X}$ = 3.22)						(p = 1.00)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ						-
($\overline{X}$ = 3.22)						

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางจังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ด้านราคา

1.1 ต้องเป็นไปตามราคาน้ำมัน

1.2 เหมาะสมพอดี

1.3 ราคาสูงเกินไป

2. ด้านบุคลากร

2.1 ควรให้การบริการที่ดีกว่านี้ เช่นการ พุดจา บุคลิก

2.2 ควรแต่งตัวให้สุภาพเรียบร้อยกว่านี้

2.3 ต้อนรับลูกค้าให้แสดงสีหน้าจริงใจมากกว่านี้

3. ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง

3.1 ความสะดวกไม่เพียงพอกับความต้องการ

3.2 สร้างและกระตุ้นความสนใจให้มากกว่านี้

3.3 ไม่ทั่วถึงเนื่องจากการบริการไม่เสมอภาค

3.4 ควรจัดให้มีการนั่งตามเลขที่นั่งในตัว

3.5 ควรจัดทีวีมาบริการไว้ดูคลายเครียด เวลารอรถ

3.6 ไม่ค่อยมีความเป็นระเบียบ

3.7 ควรติดตั้งตู้ ATM ในสถานีขนส่ง

3.8 รถควรมาตรงและออกตรงกับเวลาในตั๋ว

4. ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร

4.1 สำหรับรถด่วนปัตตานี – นรา ต้องปรับปรุง เพราะสภาพแย่มาก ๆ

4.2 ขับเร็วเกินไป

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน คือ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน (3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส กำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับน้อย และผู้โดยสารรถประจำทางที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถประจำทาง ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครื่จซีและมอร์แกนพบว่าได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list) จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list) จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ แบบลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 50 ข้อ ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ลักษณะคำถามปลายเปิด การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งภายในภายและภายนอกของบริษัทผู้ประกอบการขนส่ง ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับ

ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางนราธิวาส ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 30 คน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เท่ากับ 0.96

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistic Package for the Social Science) เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้สถิติภาคบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติทดสอบ t – Test, F- Test และทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 53.6 เป็นเพศชาย ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.4 เป็นเพศหญิงอายุเฉลี่ย 29.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.20 อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 60 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา มัธยมตอนปลาย ปวส., อนุปริญญา ประถมศึกษา ปวช. และมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 20.2, 18.2, 12.9, 12.6, 6.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คือ 6,000 – 9,000 บาท 3,001-6,000 บาท 9,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.5, 19.9, 10.9 ส่วนผู้ที่มีรายได้ 12,000 ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 6.9 ส่วนใหญ่นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา คือ ลูกจ้างเอกชน รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.5, 17.2, 11.6, 8.9, 4.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ เรียนหนังสือ กลับบ้าน ท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 29.5, 22.2, 11.3 ตามลำดับ เกือบครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 46.7 มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา คือ 1- 3 ครั้ง/สัปดาห์ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.8, 18.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันธรรมดา (วันจันทร์ – วันพฤหัสบดี) อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 41.4, 40.1 รองลงมา คือ วันศุกร์ และวันหยุดเทศกาล อยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ

ร้อยละ 9.3 มากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 53.0 เดินทางในช่วงบ่าย (12.01-16.00น.) รองลงมา คือ ช่วงเช้า (04.00-12.00น.) ช่วงค่ำ (06.01-20.00น.) คิดเป็นร้อยละ 38.7, 8.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

จากการศึกษา พบว่าคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านราคา (2) ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านราคา มีการออกตั๋วทุกครั้งเมื่อซื้อตั๋วเพื่อใช้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อคำถามอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) ความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร (2) ราคาค่าโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ (3) ราคาค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้การต้อนรับให้คำแนะนำด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยนด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น ประกาศรถที่ออกเดินทางออกจากสถานี เป็นต้น (2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านบริการต่าง ๆ ภายในสถานีเป็นอย่างดี (3) พนักงานขับรถหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้าย ตามลำดับ

ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ (1) บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสาร มีระบบการถ่ายเทอากาศดี (2) สถานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆจัดไว้อย่างเห็นได้เด่นชัด (3) ป้าย เครื่องหมายชี้ทิศทางของช่องการจำหน่ายตั๋วในแต่ละเส้นทางมีความชัดเจน ตามลำดับ มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย คือ ได้รับความสะดวกในการถอนเงินจากตู้ ATM

ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ (1) สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด (2) อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะที่นั่งไม่ขาด และไม่ยุบตัว (3) สภาพอุปกรณ์ส่วนควบมีครบถ้วนสามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการ เดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก และระบบไฟ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรในการศึกษา

เพศ

จากการศึกษา พบว่าผู้โดยสารรถประจำทาง เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยภาพรวมและในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการบริหาร ด้านการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกัน

อายุ

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี 31-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส สูงกว่ากลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี และ 31-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป

2. ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่มอายุ 31-45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป

3. ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง สูงกว่า กลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป

4. ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร สูงกว่า กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป

การศึกษา

จากการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับ ปวช ปวส/อนุปริญญา ปริญญาตรี

2. ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวช

3. ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง สูงกว่ากลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย

4. ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกัน

รายได้

จากการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท 9,001-12,000 บาท และ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป

2. ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้

ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001-6000 บาท และ 6,001-9,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาท ขึ้นไป

3. ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001-6000 บาท และ 9,001-12,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป

4. ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกัน

อาชีพ

จากการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านราคา พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา แตกต่างกัน เช่น ผู้โดยสารอาชีพลูกจ้างเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ด้านบุคลากร พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร แตกต่างกัน เมื่อเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. **ด้านราคา**
   - ควรปรับตามราคาน้ำมัน
   - ควรเหมาะสมพอดีกับสภาพเศรษฐกิจ
2. **ด้านบุคลากร**
   - ควรให้การบริการที่ดีกว่านี้ เช่นการ พูดจา บุคลิก
   - ควรแต่งตัวให้สุภาพเรียบร้อยกว่านี้
   - ต้อนรับลูกค้าให้แสดงสีหน้าจริงใจมากกว่านี้
3. **ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง**
   - ความสะดวกไม่เพียงพอกับความต้องการ
   - สร้างและกระตุ้นความสนใจให้มากกว่านี้
   - ไม่ทั่วถึงเนื่องจากการบริการไม่เสมอภาค
   - ควรจัดให้มีการนั่งตามเลขที่นั่งในตัว
   - ควรจัดทีวีมาบริการไว้ดูคลายเครียด เวลารอรถ
   - ไม่ค่อยมีความเป็นระเบียบ
   - ควรติดตั้งตู้ ATM ในสถานีขนส่ง
   - รถควรมาตรงและออกตรงกับเวลาในตั๋ว
4. **ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร**
   - สำหรับรถด่วนปัตตานี – นรา ต้องปรับปรุง เพราะสภาพแย่มาก ๆ
   - ขับเร็วเกินไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางที่มีการให้บริการต่อผู้ใช้บริการซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางจังหวัด นราธิวาส โดยจำแนกตามตัวแปร

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสาร ประจำทาง จังหวัดนราธิวาส อภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านราคา (2) ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะประจำทางจังหวัดนราธิวาสนั้น ผู้บริหารไม่ได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งผลกำไรจากการประกอบการน้อยเนื่องจากต้นทุนสูง และสภาพรถก็ไม่ได้มีการปรับปรุงให้ดีอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากคู่แข่งน้อย จำนวนรถมีปริมาณไม่มากพอทำให้ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรถผู้โดยสารมีไม่มากพอที่จะออกรถในระยะเวลาที่ต่อเนื่องและรวดเร็วตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ความตรงต่อเวลาในการเดินทางไม่ค่อยได้รับการตอบสนองมากนัก ผู้ให้บริการไม่สามารถดูแลอย่างทั่วถึง จึงเป็นผลทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง รวมทั้งสภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ใช้งานหนัก ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ค่อยมีความมั่นใจในความปลอดภัยมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรชัย อยู่เพนียด (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ 1) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านประกอบการอื่นๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาสเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางโดยภาพรวมและในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะเพศไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้แตกต่างกันในเรื่องความคิด ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงจึงมีความพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันและตามรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย คนไทยทุกคน รวมถึงคนพิการทุกประเภทมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ และสิทธิเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ฉะนั้น การจัดบริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะจึงต้องจัดรถโดยสาร สภาพแวดล้อม และการบริการให้ทุกคนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของแม็กซ์ เวบเบอร์ (Max Weber อ้างใน วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, 2538: 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิ์ภาพและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงด้านบุคคลหรือเรียกว่า Fine lra Ex Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และมีความชอบพอเป็นพิเศษ แต่ละคนได้รับการปฏิบัติอย่าง

เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพเหมือนกัน ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส สูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่าในทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุมีประสบการณ์มากกว่า และมีความคาดหวังในการรับบริการสูงกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า

ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาน้อยกว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคา ด้านบุคลากร สูงกว่ากลุ่มการศึกษาระดับที่สูงกว่า ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส สูงกว่ากลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ในขณะที่ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่แตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากผู้มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ หรือมีความคาดหวังในการรับบริการน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้สูง และผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าด้านราคา ผู้โดยสารที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านราคาสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจทำงานภายใต้ภาวะที่มีความยืดหยุ่นมากกว่า ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง พบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร ไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภา เนื่องถนอม (2535: 87 - 93) ได้ศึกษาแบบของพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ : ศึกษาจากทัศนะของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง จำนวน 300 ราย ผลการวิจัย พบว่า (1) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง มีรูปแบบกรบริการไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง (2) ปัจจัยลักษณะผู้มารับบริการ ซึ่งจำแนกเป็นเพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ (รายได้) พบว่า อายุและเพศ มีความสัมพันธ์กับแบบพฤติกรรม การให้บริการ การศึกษาและฐานะเศรษฐกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับแบบพฤติกรรม

การให้บริการ (3) ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4) ปัจจัย ลักษณะการพบปะ ซึ่งจำแนกเป็นระยะเวลา ขนาดของสถานที่ และประเภทเรื่องที่ติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนระยะเวลา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อ มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ (5) แบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชนการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อบริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิตการให้บริการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน ในการช่วยบริการสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและควรเน้นกรกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

การให้บริการรถสาธารณะ ซึ่งการก้าวไปสู่การบริการที่เป็นเลิศนั้น ระดับเกณฑ์คะแนนที่ผู้ใช้บริการได้รับจะต้องอยู่ในระดับที่ดีมากจึงจะนับได้ว่าการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ ในการที่จะทำให้ผู้ประกอบการขนส่งสู่ความเป็นผู้นำในเรื่องการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ผู้ประกอบการขนส่งควรให้มีการจัดการอบรมให้ความรู้และการสร้างทัศนคติที่ดีในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านให้บริการให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้ความรู้เฉพาะตำแหน่ง เช่น พนักงานประจำรถ (ผู้ขับรถ บริการ) พนักงานจำหน่ายตั๋ว และพนักงานประชาสัมพันธ์ สำหรับในด้านผู้ประกอบการขนส่ง ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการในเรื่องการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดังนี้

ด้านบุคลากร

1. เอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาที่จะให้การดูแลบุคลากรในสังกัดอย่างทั่วถึง

2. วางมาตรการการประเมินผลงานให้รางวัลและลงโทษอย่างจริงจังและเหมาะสมต่อบุคลากรทำหน้าที่ให้บริการ

3. โยกย้ายพนักงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถเฉพาะด้านและในเวลาอันสมควร

4. สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

5. ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของหน้าที่การงาน

6. สร้างบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจรัก

ด้านความพร้อมของการประกอบการขนส่ง

1. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย

2. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

3. ตัวรถโดยสารที่ให้บริการ

4. การดูแลรักษามาตรฐานความปลอดภัยของตัวรถโดยสาร

ด้านราคา

1. การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนให้เปลี่ยนมาใช้รถสาธารณะ รัฐบาลควรมีมาตรการจูงใจด้านราคา ให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงระบบการขนส่งสาธารณะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งรถโดยสารประจำทางในแต่ละจังหวัดและแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย ตลอดจนทุกประเภทของรถโดยสารประจำทางในการให้ บริการ เช่น ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการบริหารจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสภาพตัวรถยนต์โดยสาร ตลอดจนด้านอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคาดว่าจะเป็นประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสาร

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด โดยมีต้นทางที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน 7 เส้นทาง ผลของการวิจัยจึงมีข้อจำกัดในการอธิบายปรากฏการณ์เฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการรถระหว่างจังหวัดเท่านั้น ในขณะที่จังหวัดนราธิวาส ยังมีผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารอื่นๆ เช่น ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางภายในจังหวัดนราธิวาส ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถขนาดเล็กในเขตเทศบาล

เป็นต้น ผู้วิจัยในครั้งต่อไปควรดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ให้ครอบคลุมทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดในความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการรถสาธารณะ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาด้านการประกอบการขนส่ง

บรรณานุกรม

ชูวงษ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. **เทศาภิบาล 88**, 7 (ก.ค. 36) 8-20.

เทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์. 2536. **ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธวัช สุวุฒิกุล. 2537. **วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บังอร ผงผ่าน. 2538. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปฐม มณีโรจน์. 2518. **ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร.** กรุงเทพฯ :ม.ป.พ.

ประยูร กาญจนดุล. 2491. **กฎหมายปกครอง.** พระนคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิสมัย ปโชติการ. 2538. **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภัทรชัย อยู่เพนียด. 2535. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น**. ปริญญานิพนธ์ (ศศ.ม. ไทยคดีศึกษา เน้นสังคมศาสตร์) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม**.**

วิลาวัลย์ สุวรรณะโสภณ. 2534. **การวิเคราะห์อุปสงค์การใช้บริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัด : ศึกษากรณีบริษัทขนส่ง จำกัด.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2538. **ปัญหาและความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของห้องสมุด.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

_____ . 2542. **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. **กลยุทธ์การตลาด : การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 3 จำนวน 7 เส้นทาง ในจังหวัดนราธิวาส เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้เท่านั้น
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

   ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

   ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร จำนวน 54 ข้อ

   ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ❑ หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง
2. อายุของท่าน ..... ปี
3. วุฒิการศึกษา
   - ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมตอนต้น
   - ☐ มัธยมตอนปลาย ☐ ปวช.
   - ☐ ปวส.,อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ .....
4. รายได้ของท่านต่อเดือน
   - ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001-6,000 บาท
   - ☐ 6,000 – 9,000 บาท ☐ 9,001-12,000 บาท
   - ☐ 12,000-15,000 บาท ☐ 15,001-18,000 บาท
   - ☐ มากกว่า 18,000 ขึ้นไป
5. อาชีพปัจจุบันของท่าน
   - ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
   - ☐ ลูกจ้างเอกชน ☐ รับจ้างทั่วไป
   - ☐ นักธุรกิจ ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   - ☐ อื่น ๆ. (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทาง

คำชี้แจง : โประเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

   □ เรียนหนังสือ □ ทำงาน

   □ ท่องเที่ยว □ กลับบ้าน

   □ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

2. ความถี่ในการใช้บริการ

   □ น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ □ 1- 3 ครั้ง/สัปดาห์

   □ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์

3. ช่วงวันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

   □ วันธรรมดา (วันจันทร์ – วันพฤหัสบดี)

   □ วันศุกร์ □ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์

   □ วันหยุดเทศกาล

4. ช่วงเวลาที่เลือกเดินทางมากที่สุด

   □ ช่วงเช้า (04.00-12.00น.) ช่วงบ่าย(12.01-16.00น.)

   □ ช่วงค่ำ (06.01-20.00น.)

ตอนที่ 3 คุณภาพการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นจริงซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง 5 ระดับ ดังนี้

- ❍5 เห็นด้วยมากที่สุด
- ❍4 เห็นด้วยมาก
- ❍3 เห็นด้วยปานกลาง
- ❍2 เห็นด้วยน้อย
- ❍1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ประเภทการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านเห็นลายมือพนักงานจำหน่ายตั๋วปรากฏบนตั๋วโดยสารชัดเจน					

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา 1. ราคาค่าโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ					
2. มีการออกตั๋วทุกครั้งเมื่อซื้อตั๋วเพื่อใช้บริการ					
3. การให้ส่วนลด20% กับเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ พระ และเด็ก (อายุไม่เกิน 8 ขวบ หรือความสูง ไม่เกิน 120 ซ.ม.)					
4. ความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร					
5. ราคาค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม					
ด้านบุคลากร 1. จากการที่ท่านเคยซื้อตั๋วโดยสาร พนักงานจำหน่ายตั๋วพูดจาสุภาพอ่อนโยน มีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเองในการต้อนรับเป็นอย่างดี					
2. พนักงานจำหน่ายตั๋วเอาใจใส่ต่อหน้าที่ มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว ให้คำแนะนำในการจำหน่ายตั๋วเป็นอย่างดี					
3. 3.ขณะที่ท่านซื้อตั๋วโดยสารท่านได้รับบริการจากพนักงานจำหน่ายตั๋วด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีการแซงคิวท่านแต่อย่างใด					

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านเห็นลายมือของพนักงานจำหน่ายตั๋วปรากฏบนตั๋วโดยสารที่ท่านได้รับมีความชัดเจน โดยระบุหมายเลขข้างรถ, เลขที่นั่ง, จำนวนค่าโดยสาร ทำให้ท่านไม่เกิดปัญหาในการเดินทาง					
5. พนักงานจำหน่ายตั๋ว มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการรับเงิน/ทอนเงินจากการจำหน่ายตั๋ว					
6. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านบริการต่าง ๆ ภายในสถานีเป็นอย่างดี					
7. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้การต้อนรับให้คำแนะนำด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยนด้วย ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
8. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น ประกาศรถที่ออกเดินทางออกจากสถานี เป็นต้น					
9. พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด					
10. พนักงานขับรถ ไม่แซงรถคันหน้าในที่คับขันหรือที่อื่น ให้เป็นที่น่าหวาดกลัว					
11. พนักงานขับรถ ไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับรถประมาท					
12. พนักงานขับรถหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้าย					

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
14. พนักงานขับรถกล่าวทักทายขอบคุณต่อท่านที่เลือกใช้บริการเมื่อลงจากรถ					
15. พนักงานการเดินรถได้ให้คำแนะนำต่อท่านในการขึ้นรถโดยสารบริเวณชานชาลาขาออก					
16. พนักงานการเดินรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง					
1. การจัดที่นั่งพักผู้โดยสาร ก่อนขึ้นรถโดยสารมีจำนวนที่นั่งเพียงพอ					
2. บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสารมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
3. บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสาร มีระบบการถ่ายเทอากาศดี					
4. เก้าอี้ที่นั่งพักผู้โดยสารมีความสะอาดจัดไว้เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. สภาพพื้นโดยทั่วไปของสถานีมีความสะอาด ไม่มีขยะเลอะเทอะ					
6. สถานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จัดไว้อย่างเห็นได้เด่นชัด					
7. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ห้องละหมาดภายในบริเวณอาคารสถานี					
8. ป้าย เครื่องหมาย ชี้ทิศทางของช่องการจำหน่ายตั๋วในแต่ละเส้นทางมีความชัดเจน					

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ป้าย เครื่องหมายแสดงชี้ทิศทางของช่องรถโดยสารที่จะออกเดินทางมีความชัดเจน					
10. การจัดรถที่ออกเดินทาง ตรงตามตารางเวลา หรือตามเวลาที่ได้ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร					
11. ระบบการจัดบริการรับฝากสัมภาระภายในสถานีขนส่งมีความปลอดภัย					
12. การกำหนดราคาค่าบริการรับฝากสัมภาระมีความเหมาะสม					
13. ภายในสถานีขนส่งมีห้องน้ำ จัดไว้อย่างเพียงพอ					
14. การกำหนดราคาค่าใช้บริการห้องน้ำ มีความเหมาะสม					
15. ภายในห้องน้ำมีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี มีความสะอาด					
16. จำนวนร้านอาหาร และเครื่องดื่มมีเพียงพอกับความต้องการ					
17. ราคาขายอาหาร และเครื่องดื่ม มีความเหมาะสมไม่เกินความเป็นจริงตามท้องตลาด (ไม่โก่งราคา)					
18. ร้านอาหาร และเครื่องดื่มมีความสะอาด ถูกต้องตามหลักอนามัย					
19. ท่านได้รับความสะดวกในการถอนเงินจากตู้ ATM					
20. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในบริเวณสถานี					

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร					
1. สภาพภายนอกของรถโดยสาร มีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทาง					
2. สภาพอุปกรณ์ส่วนควบมีครบถ้วนสามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก และระบบไฟ					
3. สภาพรถไม่มีเสียงดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง					
4. สภาพรถไม่มีควันดำจนเกิดไปที่อาจก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ					
5. สภาพภายนอกของรถโดยสารที่ออกเดินทางได้ผ่านการทำความสะอาดเป็นอย่างดี ดูแล้วไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่น หรือสิ่งสกปรกต่าง ๆ					
6. สภาพภายในของรถ เช่นเบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด					
7. อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดีเช่นเบาะที่นั่งไม่ขาด และไม่ยุบตัว					
8. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถเช่นพัดลม แอร์ อยู่ในสภาพดีสามารถใช้งานได้					
9. ก่อนการเดินทาง หรือระหว่างการเดินทางไม่เคยพบเหตุขัดข้องของระบบเครื่องยนต์จนไม่สามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง

1. **ด้านราคา**

   ……

   ….

   ……..

2. **ด้านบุคลากร**

   ……..

   ……..

3. **ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง**

   ……..

   ……..

4. **ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร**

   ……..

   ……..

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	159.6667	951.3333	.5914	.9672
C2	159.4667	948.2575	.5021	.9675
C3	160.0000	961.8621	.2299	.9686
C4	159.5333	939.2230	.6052	.9671
C5	159.6333	961.2057	.4760	.9675
D1	159.7000	944.2862	.6110	.9671
D2	159.8333	938.0747	.6182	.9671
D3	159.8000	931.7517	.7590	.9666
D4	159.7667	941.1506	.6015	.9671
D5	159.7000	940.5621	.7072	.9668
D6	159.4333	956.2540	.4443	.9676
D7	159.4667	932.1885	.6975	.9668
D8	159.4667	952.7402	.5362	.9673
D9	159.5000	938.9483	.7726	.9666
D10	159.9000	957.0586	.4508	.9676
D11	159.5667	959.7713	.5132	.9675

D12	159.6000	964.1103	.3202	.9679
D13	159.8000	936.0276	.7140	.9667
D14	160.2000	924.0276	.6912	.9668
D15	159.8667	946.8092	.5421	.9673
D16	159.7333	949.7885	.5962	.9672
E1	159.9000	931.8862	.7504	.9666
E2	160.0000	917.7931	.7902	.9664
E3	159.4667	932.5333	.7929	.9665
E4	160.0333	916.2402	.8006	.9663
E5	160.2333	924.8747	.7810	.9664
E6	159.5333	928.1195	.8042	.9664
E7	159.6333	925.5506	.8178	.9663
E8	159.6333	938.5161	.7100	.9668
E9	159.6667	941.8851	.6801	.9669
E10	159.7333	928.2713	.7575	.9665
E11	160.3000	922.7690	.6920	.9668
E12	160.0667	945.8575	.4384	.9678
E13	159.8333	920.2816	.8449	.9662
E14	160.1333	941.4299	.4987	.9676
E15	160.1000	922.9897	.7621	.9665
E16	160.2333	945.2195	.4558	.9678
E17	160.1667	946.0057	.4812	.9676
E18	160.3000	940.5621	.5393	.9674
E19	161.7000	968.7000	.1826	.9684
E20	160.5667	941.5644	.5348	.9674

–

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
F1	159.6667	942.7126	.6120	.9671
F2	159.5333	952.7402	.5615	.9673
F3	159.5667	942.0471	.6473	.9670
F4	160.0000	948.0000	.5509	.9673
F5	159.8000	930.9241	.8006	.9664
F6	159.4667	956.1195	.5295	.9674
F7	159.5000	961.9828	.3931	.9677
F8	159.7333	955.5126	.5434	.9673
F9	159.7667	951.8402	.5048	.9674

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 50

Alpha = .9678

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายอดุลย์ หะยีสะ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5210521619

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
นิติศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2539

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการขนส่งชำนาญการ สำนักงานขนส่ง จังหวัดนราธิวาส