

คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2557

คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด



ปริญญานิพนธ์
ของ
ธนวรรณ บัวคลี่

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด



บทคัดย่อ
ของ
ธนวรรณ บัวคลี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2557

ธนวรรณ บัวคลี่. (2557). *คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด*. ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัย 2 วิธี ประกอบด้วย วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีสถานภาพสมรสโสด สำเร็จระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด 1-5 ครั้ง ในรอบ 3 เดือน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พบว่า

1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะการบริการ ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย มิตรไมตรี การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย กิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ควบคุมอารมณ์ และรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และตัวแทนพนักงานประกอบด้วย ตัวแทนจากพนักงานขับรถ จำนวน 10 คน ตัวแทนจากพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร จำนวน 10 คน ตัวแทนจากพนักงานขายตั๋ว จำนวน 10 คน ตัวแทนจากพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 คน ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณด้วยสถิติ พบว่า

ผลการสัมภาษณ์ผู้โดยสารต่อภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและมั่นใจต่อคุณภาพการบริการ การดูแลด้านความปลอดภัย รวมถึงการได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องจากพนักงาน ในส่วนของคุณลักษณะของพนักงาน

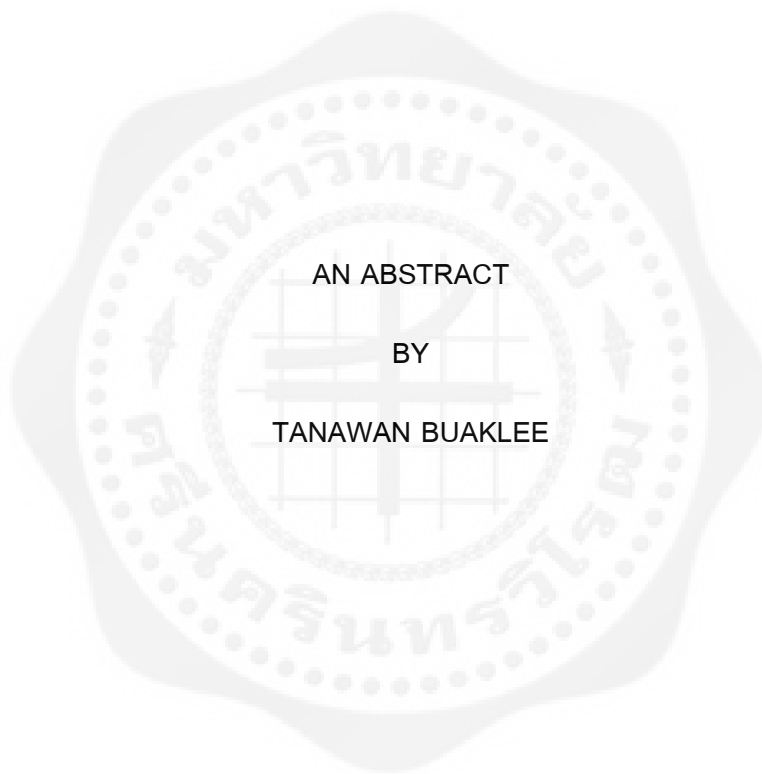
ผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านมิตรไมตรีที่ดี รอยยิ้ม การสร้างความประทับใจ การแต่งกายสะอาด สุภาพ พนักงานพูดจาเพราะ รับผิดชอบ และเต็มใจแก้ปัญหาและสามารถควบคุมอารมณ์ได้จากพนักงาน ส่วนคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานขับรถที่ดีเช่นเดียวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร สำหรับการบริการของพนักงานขายตั๋ว พบว่า ผู้โดยสารบางส่วนได้รับการบริการในระดับไม่น่าพอใจ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง

ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนพนักงานบริการ ได้แก่ พนักงานขับรถ คำนึงถึงความปลอดภัยในการขับขี่รถโดยสารอย่างมาก ส่วนตัวแทนพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคำนึงถึงการเอาใจใส่กับผู้โดยสาร และพนักงานขายตั๋วคำนึงถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนต่อผู้โดยสาร

ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง คือ พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พบว่า บริษัทมีกระบวนการคัดเลือกพนักงานด้วยความเข้มงวด มีการจัดอบรมทุก 6 เดือน จากผลที่ได้การวิจัยเชิงคุณภาพจึงนำมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ให้บริการ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และพนักงานขายตั๋ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ได้แก่ การปรับปรุงห้องน้ำบนรถโดยสารและห้องน้ำที่สถานี โดยการทำความสะอาดตอนรถหยุดพัก และวางก้อนดับกลิ่นในห้องน้ำ สถานีที่จอดรถโดยสาร รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น เก้าอี้ หรือเครื่องปรับอากาศ ในด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร บริษัทควรเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบการขับขี่ให้ปลอดภัยที่สุด เช่น ตรวจสอบสุขภาพและจัดอบรมมารยาทการขับขี่ให้กับพนักงานขับรถ สำหรับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารควรมีการจัดอบรมในเรื่องการต้อนรับสร้างมิตรไมตรีแก่ผู้โดยสาร และคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว ควรมีการจัดอบรม ในเรื่องการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

DESIRED CHARACTERISTICS AND OVERALL SERVICE QUALITY OF TRANSPORT
COMPANY LIMITED'S EMPLOYEES



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administrations Degree in Management
at Srinakharinwirot University

December 2014

Tanawan Buaklee. (2014). *The desired characteristics and overall service quality of transport company limited's employees* . Master thesis, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate College, Srinakharinwirot University. Thesis Advisor: Dr.Tanapoom Ativetin.

The research was aimed at studying desirable characteristics and overall service quality of the staff of the transportation company limited. The methodology consisted of two approaches , Quantitative research. method collected data from 400 samples by questionnaires. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. and hypothesis tested, using a Person correlation coefficient . The results found that most respondents were female, aged less than or equal to 25 years old, single, hold Bachelor's degree and have used the bus service up to 1-5 times in the past 3 months

The results of hypothesis test at 0.01 level of significance revealed as followed ;

1 Overall quality of service including safety, access to services and communication have correlated at high level in the same direction with customer satisfaction.

2 Overall desirable characteristics of service staff of the transport public company limited include hospitality, smart uniform, friendliness, politeness, manners, anger management, listening and solving skills have correlated at high level in the same direction with customer satisfaction.

3 The quality of service provided by bus drivers have correlated at high level in the same direction with customer satisfaction.

4 The quality service of bus conductors have correlated at high level in the same direction with customers satisfaction.

5. The quality service of ticket sellers have correlated at high level in the same direction with customer satisfaction.

For qualitative research method, In-depth interview was conducted with 30 passengers and representatives of staffs. including 10 bus drivers, 10 bus conductors, 10 bus ticket sellers and 2 human resource officers. The results obtained were used in the discussion of quantitative research officers was found that passengers are satisfied and confident with the quality of service, safety as well as being informed with the correct information from the staff. In terms of overall desirable of service staff, it was found that passengers have received the quality service including hospitality, smart uniform, friendliness, politeness, manners, ability to listen, solving skills and emotion control. The research also found that the quality of service of bus driver found that most passengers have received

satisfying quality service by the bus drivers as well as the bus conductors. However, satisfaction towards bus ticket sellers remained unsatisfactory which showed that the customers were moderately satisfied with the service quality provided by the staff.

The interviews conducted on the representatives of the drivers revealed the safety was main priority in driving. The bus conductors highly focused on serving passengers and the ticket sellers consider stressed that providing the correct information to passenger was a main key for duty.

The results of interviews with human resources staff showed that the company had a strict recruitment process. A training session is held every six month. The researcher then has adopted the results of qualitative research support the quantitative findings and found that overall quality of service and desirable characteristics of service staff, bus drivers, bus conductors and ticket sellers have correlated with correlated with the satisfaction of the bus passengers.

In summary, it was found that the bus company should give special priority to toilet maintenance both on the buses and at the stations for example, cleaning when the bus is not in use and placing an air refresher in those toilets and waiting areas. Moreover, it should increase facilities such as chairs or air conditioning For the quality of service of the bus driver, the transport company limited should strict more on safety driving policy such as providing check-ups and driving etiquette training for staffs. As for the quality of service of bus conductors, they should trained in order to create a warm welcome to the passengers. Lastly, for the quality of service of the ticket seller, the service training session should be provided.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการสนับสนุนและความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดีจาก อาจารย์.ดร. ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์.ดร.ภูวเดช โหระเรือง ประธานสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล อาจารย์.ดร. อัจฉรียา ศักดิ์รินทร์ กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล และอาจารย์ อัจฉรียา ศักดิ์รินทร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการจัดทำปริญญานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ทั้งในด้านทฤษฎีและแนวคิดในการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวก และ ประสานงานทุกด้านตลอดระยะเวลาการศึกษา

และขอขอบพระคุณ บริษัทขนส่งจำกัด ที่ให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดสิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้นั้น ต้องขอขอบคุณ กำลังใจ และความช่วยเหลือที่ดีเป็นอย่างยิ่งจากคุณพ่อ คุณแม่ ที่มีให้กันตลอดระยะเวลาการวิจัย รวมทั้งต้องขอขอบเพื่อน ๆ SWUMBA รุ่นที่ 14 ทุกคนที่คอยให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ โดยเฉพาะ ตุ๊กและต๊าก ที่คอยเป็นเพื่อนช่วยคิดหาทางออกในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

ธนวรรณ บัวคลี่

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิด	7
สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ	9
พนักงานผู้ให้บริการที่ดี	16
มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	23
แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ	25
แนวความคิดและทฤษฎีความเอาใจใส่	28
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	31
บริษัทขนส่ง จำกัด	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	43
วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ	43
กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ.....	54
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	111
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	154
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	159
อภิปรายผล.....	164
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	173
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	174
บรรณานุกรม.....	175
ภาคผนวก.....	178
ภาคผนวก ก.....	179
ภาคผนวก ข.....	186
ภาคผนวก ค.....	192
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	194

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม...	58
2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	60
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลรูปแบบการดำเนินชีวิต.....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร.....	65
5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร.....	66
6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว.....	67
7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	68
8 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ.....	69
9 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี.....	78
10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ....	86
11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ.....	88
12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว..	91
13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่1.....	93
14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่2.....	93
15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่3.....	93
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่4.....	94
17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่5.....	94
18 แสดงผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 ราย.....	95
19 แสดงผลการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่าง 32 ราย.....	133

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัดและให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปของรถร่วมเอกชน วิ่งในเส้นทางที่ บขส. ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัด ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้ เป็นระเบียบ รวมทั้งการให้บริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารทำให้สามารถแบ่งขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจได้ เป็น 3 ธุรกิจ คือ การเดินรถบริษัท รถร่วมเอกชน และ สถานีขนส่ง (บริษัทขนส่งจำกัด. 2556: ออนไลน์)

ผลประกอบการที่ผ่านมา ทั้งกิจการบริษัท และกิจการรถร่วมเอง ต่างก็ขยายกิจการได้รับความเจริญ และพัฒนาจนเป็นที่พึงพอใจและผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความรับผิดชอบต่อภาครัฐ ทั้งในรูปเงินภาษี เงินปันผลและการให้บริการเชิงสังคม เช่น ในปีงบประมาณ 2542 บริษัทฯ มีกำไรก่อนหักภาษี จำนวน 427.184 ล้านบาท บริษัทฯ นำส่งเงินรายได้เข้ารัฐแบ่งเป็นภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 118.987 ล้านบาท เงินปันผล จำนวน 153.617 ล้านบาท รวมทั้งสิ้น 272.604 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 63.81 ของกำไรจากการดำเนินงาน โดยไม่เคยขอรับการสนับสนุนงบประมาณใด ๆ จากภาครัฐ เปรียบได้ว่า บขส. เป็นกิจการที่พัฒนา มีวิสัยทัศน์ไกล แปรูปกิจการมาแล้วตั้งแต่อดีต จน ณ วันนี้ 75 ปี (กระทรวงคมนาคม. 2555: ออนไลน์)

ปัจจุบันสถานที่ตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสารภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง ได้ย้ายจากสถานที่ทำการเดิมที่ตลาดหมอชิต มาเช่าพื้นที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในพื้นที่ 72 ไร่ 2 งาน 92 ตารางวา ที่ ถ.กำแพงเพชร 2 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร โดยใช้ชื่อที่ทำการว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต 2 เนื่องจากเมื่อปี พ.ศ.2536 กรุงเทพมหานคร โดยร้อยเอกกฤษดา อรุณวงศ์ ณ อยุธยา และพันเอกวินัย สมพงษ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ในขณะนั้น ขอความร่วมมือกรมการขนส่งทางบก และ บขส. เพื่อพัฒนาการใช้ประโยชน์พื้นที่ที่ตลาดหมอชิต ในการจัดสร้างโรงจอดรถและซ่อมบำรุง รถไฟฟ้าระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (B.T.S) ให้เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้โดยสารดีขึ้น ได้เปิดใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ.2541 เป็นต้นมา (กระทรวงคมนาคม. 2555: ออนไลน์)

เศรษฐกิจของประเทศไทยได้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการติดต่อสื่อสารและเดินทางกันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจหรือด้านการท่องเที่ยว ทำให้ขนส่งต่าง ๆ มีความสำคัญและพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อตอบสนองกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและรายได้ของประชากรที่เพิ่มขึ้น

ซึ่งระบบขนส่งทางบกได้รับความนิยมอย่างมากเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย ปลอดภัย สะดวกสบาย และมีความน่าเชื่อถือ จึงทำให้มีการแข่งขันอย่างสูง โดยเฉพาะในเรื่องการบริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น กิจกรรมรณรงค์โดยสารควรให้ความสำคัญและพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ในสมัยนี้การเดินทางมีทางเลือกมากกว่าแต่ก่อนไม่ว่าจะเป็นบริการรถโดยสาร รถไฟ รถตู้ และอื่นๆ บริการขนส่ง จำกัด เป็นหน่วยของรัฐวิสาหกิจ ขนส่งผู้โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่างๆ ซึ่งมีอัตราการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ และกลยุทธ์ในการสร้างกำไรแต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้ เนื่องด้วยไม่สามารถให้แนวทางที่ชัดเจนในการบริหารองค์กรโดยเฉพาะธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ อีกทั้งมีปัญหारेื่องคำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่ได้จากข้อเสนอแนะที่มีความต้องการให้ปรับปรุงเป็นจำนวนมาก ที่ไม่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพดังความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่บริษัทขนส่ง จำกัด ควรให้ความสนใจในเรื่องการบริการเพิ่มขึ้น

จากปัญหาต่างๆ แสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการรถโดยสาร บริษัทขนส่ง จำกัด ทั้งสิ้น ดังนั้น สิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวและเกิดความชัดเจนในการบริการงานองค์กร คือ คุณภาพของการให้บริการ โดยความหมายคุณภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินงานองค์กร และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตามความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกไว้วางใจในการบริการ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์ขององค์กร และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน บริษัทขนส่ง จำกัด

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาและต้องการรับรู้ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยกลุ่มพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ คือ พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วโดยสาร และพนักงานต้อนรับ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในด้านธุรกิจบริการ กับ บริษัทอื่นๆ รวมไปถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีของบริษัทขนส่ง จำกัด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อสถานที่ประกอบการจะได้นำสิ่งที่ลูกค้าไปปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วโดยสาร พนักงานบริการ บริษัทขนส่ง จำกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป
3. เพื่อที่สถานที่ประกอบการ จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาและวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มมากขึ้น การใช้ประโยชน์ทางราชการและอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย

ในการศึกษาโครงการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาคูณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศ ชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างไม่ทราบจำนวนประชากร จากสูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 26) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน การเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามสะดวก (convenience sampling) เฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ นั มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามสะดวก (convenience sampling) และตัวแทนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 10 คน และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent) แบ่งได้ดังนี้

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ
2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด
3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร
4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร
5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว

ตัวแปรตาม (Dependent) แบ่งได้ดังนี้

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัทขนส่ง จำกัด หมายถึง บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานขับรถ พนักงานบริการ พนักงานต้อนรับ พนักงานขายตั๋ว ของบริษัทขนส่ง จำกัด

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้โดยสารโดยรถประจำทาง ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

4. ภาพรวมของคุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ให้บริการ (พนักงาน) กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า และมุ่งตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ได้แก่

- ลักษณะการให้บริการ (credibility) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
- ความปลอดภัย(security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่างๆ
- การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
- การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

5. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี หมายถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ได้แก่

- มีมิตรไมตรี หมายถึง ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น
- แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย หมายถึง ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย
- กิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม หมายถึง ผู้ทำงานบริการควรมีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

- ควบคุมอารมณ์ หมายถึง ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะผู้สถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ในงานบริการไม่ว่าจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

- รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจัง แล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย ทั้งจะทำให้ผู้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

6. ความพึงพอใจความหมาย ความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการได้รับบริการทางด้านต่าง ๆ จากพนักงานของบริษัทขนส่ง จำกัด



กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของ
พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

ตัวแปรต้น (X)

ตัวแปรตาม (Y)



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ
2. พนักงานผู้ให้บริการที่ดี
3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
4. บริษัทขนส่ง จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับงานบริการ

การศึกษาเรื่องการบริการมีผู้ศึกษาไว้หลายท่านและให้ความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างบางส่วนไว้ ดังนี้

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533) ได้สรุปความหมายของการบริการลูกค้าว่า การบริการลูกค้า หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดขึ้นใช้ควบคู่สนับสนุนการขายและการจัดจำหน่ายโดยมุ่งให้ลูกค้าพอใจ เกิดอรรถประโยชน์ด้านเวลาสถานที่

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการเสมอไป อาจเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบริษัทผู้ผลิตหรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่จัดไว้ก็ได้ เพื่อช่วยผ่อนคลายน้ปัญหาของลูกค้า

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541: 46) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการหรือพนักงาน กับผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจน (Purposeful) และทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

นฤมล อาษาไกรสร (2545: 19) ได้สรุปความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ให้บริการ (พนักงาน) กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า และมุ่งตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2542) ได้ให้ความหมายของบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ เป็นพฤติกรรมหรือกิจกรรมหนึ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้รับบริการหรือลูกค้า และผู้ให้บริการหรือพนักงาน โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดกับพฤติกรรม หรือกิจกรรม ที่เกิดขึ้น

ความหมายของคุณภาพในการบริการ

พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990: 18) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด

ฟิทซิมมอนส์และฟิทซิมมอนส์ (Fitzimmons; & Fitzimmons. 1994: 189) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า การกระทำใดของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจตามที่ผู้รับบริการปรารถนา หรือตามที่ได้คาดหวังไว้

สุรินทร์ อินทร์ (2549: 51) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า การประเมินของผู้รับบริการเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการ ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังว่าจะได้รับอะไรจากการใช้บริการนั้นๆ กับการรับรู้เมื่อได้ใช้บริการนั้นจริง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ถ้าไม่แตกต่างกันผู้รับบริการก็จะรับรู้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพแล้วเกิดความพึงพอใจ

ชนิษฐา ไชยฤกษ์ (2550: 20) ได้สรุปความหมายของคุณภาพในการบริการว่า หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990) ได้สรุปลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. การบริการแบบจับต้องไม่ได้ (Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของงาน (Performance) ไม่ใช่วัตถุ (Objects) จึงไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นได้ จะวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพของพนักงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability or heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปได้เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยน เวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่คุณให้บริการ ต้องการให้อาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการรับ ด้วยสาเหตุที่เกิดการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ ตรงกัน เนื่องจากคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งแต่ละคนมีความคาดหวัง ต่างกัน ดังนั้นวิธีในการให้บริการจะต้องมีความหลากหลายในตัวเอง เพื่อตอบสนองความต้องการที่ แตกต่างกันไปของลูกค้า

3. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้(Inseparability) หมายถึงการผลิต การส่งมอบ(ขาย) และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกันซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากระบบการผลิต จากนั้น เข้าสู่กระบวนการขาย และถึงขั้นบริโภค ในงานบริการนั้นผู้ผลิต (Producer) และผู้ขาย(Seller) คือ บุคคลคนเดียวกันทำให้กระบวนการผลิตและการตลาดมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น เช่น ลูกค้าต้องการ ได้รับบริการจองเที่ยวบินจากพนักงานบริการ พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการผลิต และส่งมอบให้ลูกค้า (ขาย) และลูกค้ารับบริการ(บริโภค) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้(Perishability) หมายถึง การผลิตและการส่งมอบ บริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่าย ภายหลังได้เหมือนสินค้า เมื่อมีการจัดทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิต เช่น โรงแรมมี การจัดบริการพิเศษในช่วงเทศกาลปีใหม่ มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ จัดเตรียมสถานที่ แต่เมื่อถึง เวลากลับไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรที่จัดใช้นั้นสูญเปล่า ไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้

ซีเฟียลและคณะ (ซูซีย์ สมิตธิไกร. 2538: 5-6; อ้างอิงจาก Czepiel; et al. 1985) ได้อธิบาย ถึงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการบริการ มีลักษณะเฉพาะซึ่งมีความแตกต่างจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ทั่วไปดังนี้

1. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีจุดมุ่งหมายกล่าวคือ การติดต่อสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายไม่ได้เกิดจากความบังเอิญหรือไร้จุดหมาย แต่ละฝ่ายจะมีจุดมุ่งหมาย เฉพาะในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

2. ผู้ให้บริการทำหน้าที่ของตนโดยได้รับค่าตอบแทนจากผู้บริโภค หมายความว่าผู้ให้บริการ ยึดถือว่าการให้บริการของตนเป็นงานชนิดหนึ่ง ที่จะต้องได้รับค่าตอบแทนจากผู้บริโภค ทั้งนี้ทั้งสอง ฝ่ายจำเป็นต้องมีการตกลงกันเกี่ยวกับค่าบริการด้วย

3. การติดต่อสัมพันธ์กันจำเป็นต้องอาศัยความคุ้นเคย กล่าวคือ ทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ไม่จำเป็นต้องมีความคุ้นเคยหรือรู้จักกันมาก่อน แต่ทั้งสองฝ่ายจะมีความสัมพันธ์กันภายใต้บทบาท (Role) ที่ได้ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว

4. ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการบริการเป็นไปอย่างมีขอบเขตจำกัด หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการจะถูกจำกัดขอบเขตไว้โดยประเภทของการบริการ นั้นๆ และจะไม่ก้าวล้ำนอกขอบเขตนี้

5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับงาน เป็นประเด็นหลักของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและ อาจจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการบ้างเพียงเล็กน้อย

6. ทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการจะมีบทบาทของตน ซึ่งได้รับการกำหนดอย่างชัดเจนแต่ละ ฝ่ายจะต้องสวมบทบาทของตนเพื่อให้ปฏิสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น ทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย จะต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของอีกฝ่ายหนึ่งด้วย

7. ในการบริการจะมีความแตกต่างทางสถานภาพเกิดขึ้นชั่วคราว โดยสถานภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการอาจมีความแตกต่างจากสถานภาพในเวลาปกติ แต่ความแตกต่างนี้จะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวเท่านั้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ลักษณะของการบริการจะแตกต่างไปจากธุรกิจอื่นๆ โดยผู้ ให้บริการและผู้รับบริการจะเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในทุกขั้นตอน ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพ การบริการให้ได้มาตรฐานของแต่ละองค์การ และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการนั้นบุคคลากรหรือผู้ ให้บริการต้องมีคุณสมบัติที่สอดคล้อง และเหมาะสมกับงานบริการนั้นๆ ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ

เบอรรี่และคณะ (ชานินทร์ สวงค์วาร. 2541: 53-54; อ้างอิงจาก Berry; et al. 1985) ได้ วางรูปแบบของคุณภาพการให้บริการโดยใช้ข้อสรุปจากการศึกษา 4 ข้อ คือ

1. การประเมินของลูกค้ต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังใน การให้บริการกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับอยู่เหนือความคาดหวังลูกค้จะเกิดความประทับใจ ถ้าต่ำกว่าลูกค้จะไม่พอใจ

2. เมื่อลูกค้ประเมินคุณภาพการให้บริการ ลูกค้จะได้รับอิทธิพลจากกระบวนการ ให้บริการและผลของการบริการในภาพรวม

3. คุณภาพการให้บริการนั้นอาจเกิดขึ้นจากสองสภาพการณ์ คือ (1) สภาพการณ์ปกติ และ (2) สภาพการณ์วิกฤต

4. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น องค์การบริการจะต้องติดต่อลูกค้เพื่อหาทางแก้ไข โดยเฉพาะอย่าง ยิงเมื่อปัญหานั้นเป็นปัญหาที่รุนแรงและวิกฤต

กรอนรูส์ (Prasuraman; et al. 1985: 43; citing Gronroos. 1982) ได้อธิบายว่า คุณภาพ การให้บริการ แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ

1. คุณภาพด้วยเทคนิค (technical quality) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้จะได้รับเมื่อมาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น

2. คุณภาพด้านหน้าที่ของผู้ให้บริการ (functional quality) หมายถึง กริยาท่าทางของ ผู้ให้บริการที่ส่งตรงถึงลูกค้ เช่น มี ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นต้น

รูปแบบการให้บริการที่ผู้วิจัยสนใจในการศึกษารั้งนี้ คือ การศึกษาของพาราสุรามานและคณะ ดังนี้

พาราสุรามานและคณะ (1990) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพในการบริการ และการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานและคณะเริ่มทำการศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่เพียงวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มากมายทำให้สามารถเข้าใจถึงความหมาย และคุณลักษณะสำคัญของคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการนั้นมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 8 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

สิ่งที่พาราสุรามานและคณะ ให้ความสนใจการศกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการและมุ่งตอบคำถาม 3 ข้อ คือ

1. คุณภาพการให้บริการคืออะไร (What is service quality ?)
2. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาของคุณภาพในการบริการ (What causes service-quality problems ?)
3. องค์การสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการให้เกิดคุณภาพบริการได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

พาราสุรามานและคณะ จึงเริ่มต้นทำการวิจัยศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ โดยได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่างๆมากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุกๆกลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะงานวิจัย ของ นักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาด บริการ (service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman. 1990) ได้ กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตร วัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายใน อุตสาหกรรมการบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้ วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ในตามคำอธิบายด้านล่าง ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้ คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับ ต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือ การบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยง ภัยหรือปัญหา ต่างๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความ สะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและ ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังการได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่ จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้มีการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวางซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เข้าต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ พาราซูรามานและคณะมาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเช่น ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

2. พนักงานผู้ให้บริการ

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547: 26) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดีมีดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ สุทธิตา และดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ควรรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

สมิต สัมฤทธิ์ (2543: 23-31) ได้กล่าวไว้ว่า คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกายรูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ในภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นคุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงรับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวมาแล้ว

คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ดังนี้

1. มีจิตใญ่รักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก จึงต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่ในงานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีจะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริงมิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพละผูกพันต่อผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เรากลุ่มพนักงานคิดให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชทาน” นั้นยังไม่พอ ยังมีคนยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการจึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีที่เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหา เป็นทางเลือกหลายๆทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1. อธิษาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแวตามที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีท่าทางกระตือรือร้น กุสสุกใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่งานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆเอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมีนทะเล้ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมฟังความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. ควบคุมอารมณ์ ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าวหรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพุดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่ว่าจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

8. รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปัดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่าเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

9. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทํานบริการเป็นคนเนิบเนื่อยเฉื่อยและแล้วโยมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้วยังจะเป็นผลทำให้การบริการล่าช้า และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

10. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนซื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนพุดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 350-351; อ้างอิงจาก Aday; & Andersen. n.d.) ได้ศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ได้รับบริการต้องการและหากได้สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับการบริการ(Convenience) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับการบริการไม่นาน
- 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ
- 1.3 ลักษณะสถานที่หน่วยงานบริการ

กลุ่ม 2 การประสานงานของบริการ (Coordination) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 2.1 การได้รับการทั้งหมดตามความต้องการ
- 2.2 การสนใจของผู้นปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ

กลุ่ม 3 อหัยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 3.1 คำพูดเชลลววก
- 3.2 บุคลลภภาพหน้าเลลอมลล
- 3.3 มลมีนุษย์สัฒพณัท์ที่ดล
- 3.4 ความเอาใจใส่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ลได้รับจากการบริการ (Information) ตัวแปรที่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทัวไป ได้แก่ วลลการรับบริการ กฎระเบลยบต้งต้งๆ เกลยวกับการรับบริการ
- 4.2 ข้อมูลเกลยวกับผลลตภณัท์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกลยวกับการใช้ หรือกรณลของธุรกิจธนาคาร ได้แก่ แผน์พบ์แสดงรายระเลยดของผลลตภณัท์ ตัวอย่างการกรอกโยฝากถอนรายการแสดงขนัตอนการปรลสมุดบัณญัชัตอนการปรลสมุดบัณญัชัอัตโนมัติ เป็นต้น

กลุ่มที่ 5 คุณภพของบริการ (Quality of service) ตัวแปรที่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 5.1 ความสามารถของผูู้บปฏลบดลงาน
- 5.2 คุณภพของผลลตภณัท์ หากเป็นธุรกิจการบริการ เช่น ธุรกิจพยาบาล โรคต้งห่าย ธุรกิจกัฒตาคาร อาหารต้งอรอย เป็นต้น

กลุ่มที่ 6 ราคาใช้จ่าย (Cost) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 6.1 ราคายุทธ์ธรรม
- 6.2 สาเหตุสมผล ไม่เอาเปรลยบผู้รับบริการ

คุณสมบัตลเบลองต้งของผูู้ให้บริการ

1. ลล่งที่ผูู้ให้บริการควรมลเป็นอันดับแรกความเป็นคนที่รักในการบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้ยลัมแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ นอ้งจากนั้พนักงานที่ให้บริการควรมลเป็นผู้รู้จักแก้ปัญหาลเฉพาะหน้าได้ดลด้วย
2. บุคลลภภาพและลัษณะการแต่งการ รวมไปถลถึงอาภักปฏลรลยาที่แสดงออก เช่น การยลัมการหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด ลล่งเหล่านั้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
3. มลลเทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยล้งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นลลือกกลางระหว่างลูกค้ากับผูู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประกบใจมลลลวิธีการด้นนั้
 - ส้างความเป็นกันเอง เพลลให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางลลลหน้า แววดา กรลยาท่าทาง หรือน้ำเลลยงที่สุภภาพ มลลหางเลลยง อาทล ขอประกทานโทษ ครลบ (คะ) มลลอะลไรให้ผม (ดลจัน) ช่วยประกสานงานได้บ้างครลบ(คะ) กรุณารอสักครุณะครลบ (คะ) เป็นต้น
 การพูดจาต้งชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และมลลเร็วหรือรวจจนลูกค้ามลลรู้เรลอง

- เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตา与客户คำเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ
- ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดอยู่เป็นการสร้างความประทับใจในงานบริการ

4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ รู้ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบาย และวิธีการต่างๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องชวนขวนหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

5. มีความช่างสังเกต (Observant) ผู้ทำงานบริการต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของลูกค้า ก็พยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

6. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือลูกค้า

7. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ(Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของลูกค้าจะแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจ ตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ลูกค้าส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

11. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่ให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่า และนำไปสู่ความเป็นเลิศ

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้บริการ (Responsibility) ในงานทางการตลาด การขาย และการบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

มนุษยสัมพันธ์ที่ดี

เทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กลวิธีการติดต่อสัมพันธ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่คนทั่วไปในสังคม ซึ่งสมพร สุทัศน์ (2546: 130-133) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ควรปฏิบัติดังนี้

1.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส แม้ว่าบุคคลที่เรายิ้มด้วยเขาจะไม่ยินดียินร้าย ก็จงพยายามต่อไป

1.2 พยายามศึกษาบุคคลอื่นให้ลึกซึ้ง ศึกษาภูมิหลังของเขาว่าเป็นคนภูมิภาคใด นับถือศาสนาอะไร เรียนจบอะไร มีปมเด่น ปมด้อยอย่างไร เพื่อจะได้ปรับตัวให้เข้ากับเขาได้ง่าย โดยเฉพาะจะทำให้เราระวังการพูดไม่ให้กระทบปมด้อยของเขาและเลือกปมเด่นของเขามาพูด

1.3 รู้จักฟังมากกว่าการพูด การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูดทำให้บุคคลพอใจเพราะเขารู้สึกว่า เขาได้รับความสำคัญ และการฟังทำให้เราได้รับประโยชน์มาก

1.4 ศึกษาสภาพแวดล้อมในสังคมหรือในที่ทำงาน เพื่อให้ทราบว่าใครมีความขัดแย้งกับใคร จะได้ระมัดระวังตัวไม่พูดเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพราะการพูดเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งย่อมทำให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่พอใจได้

1.5 ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น วิธีการที่แสดงว่าผู้อื่นสำคัญ มีดังนี้

1.5.1 พูดให้คนอื่นรู้ว่าเขาเก่ง ดี ร่ารวย มีเกียรติ หรือเป็นคนสำคัญ

1.5.2 แสดงกิริยาสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนต่อเขา

1.5.3 ให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่เขา ให้โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ ก่อนตัวเราเสมอถ้าทำได้

1.5.4 ปฏิบัติต่อผู้อื่นเยี่ยงบุคคลพิเศษเช่น ให้นั่งเก้าอี้ที่ดีที่สุดเท่าที่มีอยู่ เป็นต้น

1.5.5 ไม่ควรทำตัวเด่นเกินไปหรือทำตัวเป็นผู้รอบรู้ แล้วแสดงความรู้ความสามารถไปหมดทุกเรื่อง ทำให้กลายเป็นคนที่ “น่าหมั่นไส้” คนอื่นไม่ชอบหน้าและการทำตัวเช่นนี้บางครั้งเป็นการทำงานข้ามหน้าผู้อื่น เพราะความอยากแสดงออกทำให้เป็นอันตรายยิ่ง

1.5.6 ไม่ควรมีความมั่นใจจนเกินไป การแสดงความมั่นใจจนเกินไป คือจะไม่ยอมแพ้ใคร ไม่ค่อยจำนนในเหตุผลของผู้อื่น ส่วนมากเป็นลักษณะการแสดงความคิด คนที่มีความมั่นใจจนเกินไปจะกลายเป็นคนกล้าคิดกล้าทำ จนทำให้กลายเป็นคนตื้อดิ่ง ก้าวร้าว ไม่มีคนชอบการแก้ไข คือ ควรคิดว่า มีอีกหลายอย่างที่เราไม่รู้ คิดว่าคนอื่นจะต้องเก่งกว่าเรา ทำเป็นยอมเขาบ้าง เพื่อได้รับความรักจากคนอื่น ๆ

1.5.7 ความวางตัวให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และบุคคล ตัวอย่างของการรู้จักกาลเทศะ คือ ควรจะรู้ว่าเวลานั้นเป็นเวลาที่เราเศร้าโศก ดีใจหรือสนุกสนาน และควรรู้ว่าสถานที่นั้นเป็นงานศพ งานเลี้ยง สังสรรค์ หรืองานพิธี สำหรับการรู้จักบุคคลนั้น คือ ต้องรู้ว่าบุคคลนั้น คือใคร มีฐานะ ตำแหน่งอะไร อยู่ในภาวะอย่างไร ควรจะทำตัวอย่างไร

1.5.8 สร้างความประทับใจในการพูด เช่น สนใจเรื่องเดียวกับผู้ฟัง มีอารมณ์ขัน มีความจริงใจต่อกัน พูดในสิ่งที่ดี พูดจาสุภาพอ่อนหวาน ไม่พูดคุยเรื่องของตนเองมากเกินไป รู้จักชมเชยยกย่องผู้พูดบ้าง

1.5.9 รู้จักต้อนรับผู้อื่นเสมอไม่ว่าผู้หนึ่งจะไปหาเยี่ยมเยียนที่บ้าน หรือเดินเข้ามาในที่ที่เรากำลังนั่งอยู่ เช่น รู้จักเชิญให้เข้ามาในกลุ่ม หรือเชิญให้นั่งในที่อันควร

1.5.10 รู้จักบริการ สงเคราะห์ช่วยเหลือในเรื่องเล็กน้อยๆ

1.5.11 แสดงความเห็นใจในความทุกข์ของผู้อื่น

1.5.12 รู้จักการให้ ให้ทั้งความรัก ความเห็นใจ ให้อภัย ให้ความช่วยเหลือและให้สิ่งของตามสมควร

1.5.13 สนใจผู้อื่นและผู้ที่อยู่ใกล้ชิด เช่น บิดา มารดาของเพื่อน เป็นต้น

1.5.14 ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

1.5.15 มีความจริงใจต่อผู้อื่น เช่น ทำตามที่พูดไว้เสมอ

1.5.16 ยกย่องให้เกียรติแก่ผู้อื่นตามโอกาสอันควร

1.5.17 ไม่แสดงอำนาจเหนือผู้อื่น

1.5.18 มีความเกรงใจ เช่น ไม่ถามเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ไม่ยืมของใช้ของผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

1.5.19 มีสามัญสำนึก คือ รู้ว่าอะไรควรหรือไม่ควร ได้แก่ รู้ว่าควรพูดบางเรื่องกับคนบางคน หรือควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้นหรือไม่ เช่น จัดห้องทำงานให้พนักงานที่สูงอายุชั้นที่ 4 จัดห้องทำงานให้พนักงานวัยหนุ่มสาวอยู่ชั้นที่ 1 เป็นต้น

1.5.20 เมื่อเป็นฝ่ายผิดต้องยอมรับผิด

1.5.21 ยอมแพ้เสียบ้าง การยอมแพ้ไม่ได้หมายความว่า เป็นฝ่ายผิด แต่ยอมแพ้เพื่อให้ผู้อื่น สบายใจ นอกจากนี้การยอมแพ้ไม่ทำให้เกิดการ โต้เถียง

1.5.22 ไม่จับผิดผู้อื่น ถ้าผู้อื่นทำผิดเล็กๆน้อยๆสร้างทำเป็นไม่เห็นเสียบ้าง

1.5.23 แสดงน้ำใจต่อผู้อื่น ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นเพื่อนของเราหรือไม่ ถ้ามีโอกาสก็ควรแสดงน้ำใจบ้าง

1.5.24 มีความกระตือรือร้น ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น เช่นหยิบปากกาออกมาจดข้อความที่เพื่อนฝากบอกผู้อื่น เป็นต้น

1.5.25 มีความเป็นกันเอง คือรู้จักทักทายปราศรัย แสขตัวง่ายๆ ไม่เจ้าระเบียบจนเกินไป ไม่ทำตนให้ผู้อื่นรู้สึกเกรงกลัว ห่วงเหินหรือไม่อยากเข้าใกล้แต่ควรทำตัวให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเมื่ออยู่ใกล้เราแล้วทำให้เขาสบายใจ

1.5.26 เปิดเผยในระดับที่เหมาะสม

1.5.27 มีมารยาทในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น พื้นฐานสำคัญของมารยาท คือ ความสุภาพอ่อนน้อมและสำรวม (สมศรี สุกุมลนันทน์. 2535: 57-59) คนที่สุภาพอ่อนน้อมสำรวมและรู้จักระมัดระวังกิริยาอาการย่อมทำให้คนอื่นพอใจได้

1.5.28 สังเกตความต้องการของผู้อื่นและให้ในสิ่งที่เขาต้องการ คลอดจนสังเกตอารมณ์ความรู้สึกเพื่อจะได้ตอบสนองให้สอดคล้องกับอารมณ์ได้ เช่น เมื่อสังเกตเห็นว่าเพื่อนรู้สึกผิดหวังเนื่องจากไม่มีใครเลือกเธอเป็นหัวหน้า เราก็ควรปลอบใจ

1.5.29 อุดหนุนและควบคุมอารมณ์ได้

1.5.30 รู้จักขอร้องเมื่อทำอะไรพลาดพลั้งหรือล่วงเกินผู้อื่น

1.5.31 ระวังแหม่มใส และมองโลกในแง่ดี

1.5.32 ไม่พูดเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

1.5.33 ไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเราเป็นคนเอาเปรียบ เช่น ในการรับประทานอาหารด้วยกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ถ้าหากเราไม่สามารถเฉลี่ยเงินให้เท่าๆ กับผู้อื่นได้ ก็ควรหาทางทำอย่างอื่นเป็นการทดแทน อาจจะเป็นการทำงานทดแทนก็ได้

1.5.34 คล้อยตามหรือเห็นดีเห็นงามกับความคิด ความรู้สึกหรือความต้องการของคนอื่น เช่น พูดว่า “ดิฉันเห็นด้วยกับคุณ” “ดิฉันก็คิดเหมือนคุณ” “ดิฉันก็ชอบเหมือนกัน” เป็นต้น

การนำเทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์เหล่านี้มาใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ก็จะเพิ่มเสน่ห์และความประทับใจให้กับผู้อื่นที่เราติดต่อสัมพันธ์ด้วย บางคนก็มีทริคแม้แต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ถ้ามีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมกัน ความสัมพันธ์ก็อาจจะจบลงได้

แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

รูปแบบของบุคลิกภาพ นอกจากนั้น อัลพอร์ท ยังมีรูปแบบเกี่ยวกับบุคลิกภาพในด้านอื่นๆ อีกเช่น (ศรีเรือน แก้วกังวาน. 2551: 217-219)

วุฒิภาวะหรือบุคลิกภาพพัฒนา นักจิตวิทยาตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา ได้พยายามศึกษาและเน้นกระบวนการวิธีพัฒนาบุคลิกภาพพัฒนา มากกว่าที่จะศึกษาวิเคราะห์อธิบายบุคลิกภาพของคนผิดปกติและคนปกติ อัลลพอร์ต ก็เช่นเดียวกัน สำหรับเข้าแล้วบุคลิกภาพพัฒนา คือความมีวุฒิภาวะ ซึ่งเขาได้อธิบายคุณสมบัติของบุคคลภาพพัฒนา มีวุฒิภาวะไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. มีปรัชญาชีวิตหรือค่านิยมของชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นใช้ชีวิตอย่างมุ่งมั่น บากบั่น มีจุดหมาย
 2. มีจิตเพื่อบุคคลอื่นและเพื่อสังคมส่วนรวม สามารถร่วมสร้างสรรค์แบ่งปันความรู้ ความคิด ทุกข์สุขกับบุคคลในครอบครัว เพื่อนนอกวงงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีจิตใจเพื่อสังคมส่วนรวม
 3. สามารถสร้างมิตรกับผู้อื่นได้ ไม่อิจฉาหรือรู้สึกเป็นเจ้าของบุคคล วัตถุ ตำแหน่งอย่างหลงใหล รู้จักเป็นผู้ให้ ผู้รับ และผู้ปลง
 4. กล้าเผชิญทุกข์ยากของชีวิตได้
 5. มีอารมณ์ที่ไม่ขึ้นลงรวดเร็วและรุนแรง มีอารมณ์ขันและมีความยืดหยุ่น
 6. กล้าเผชิญหน้าและยอมรับทั้งความด้อยและความเด่นของตนเอง ของบุคคลอื่น และของสังคม คนที่เห็นตนเองและคนอื่นด้อยสุดหรือเด่นสุด ชั่วสุดหรือดุดสุดคือคนที่ยังคิดแบบเด็กๆ
- อัลพอร์ต (Allport) กล่าวว่าไม่มีมนุษย์คนใดจะมีวุฒิภาวะเต็มเปี่ยม แต่ละคนมีระดับของวุฒิภาวะแตกต่างกัน

บุคลิกภาพที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของโบลเชอร์ (Blocher's Effective Personality)

ลักษณะของ “คนดี” นั้นมีผู้วางแบบ วาดอุดมการณ์ไว้สวยหรู ว่าเป็นอุดมคติ หลายลักษณะที่กำหนดไว้นั้นดูจะเป็นปรัชญา ถ้ายทอดค่านิยมของแต่ละสังคม คือคนดีมีลักษณะที่เป็นคนที่จิตใจสูงเปี่ยมไปด้วยคุณธรรมโดยมุ่งหวังว่ามนุษย์จะอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขจะต้องมีคุณธรรมประจำใจ ขจัดกิเลสให้ลดน้อยลง แต่ถ้าตั้งเป้าประสงค์ไว้สูงส่งเกินไป ปุถุชนบางคนปฏิบัติให้ครบทุกข้อก็ดูเป็นของยาก Donald H. Blocher จึงได้เสนอความคิดเห็นเอาไว้เป็นกลางๆสำหรับมนุษย์ปุถุชน ให้นิยามว่า “คนดี คือ คนที่มีประสิทธิภาพ” และพยายามจัดคุณลักษณะต่างๆของคนดี ไว้เป็น 5 กลุ่มดังต่อไปนี้

1. ความเป็นตัวเอง คนที่มีประสิทธิภาพย่อมเป็นตัวของตัวเอง มีเอกลักษณ์ประจำตัว เป็นของตัวเองโดยเฉพาะ แสดงพฤติกรรมอยู่ภายในของข่ายของบทบาทของตนในสังคมไม่มีพฤติกรรมเปลี่ยนไปเปลี่ยนมาตามคลื่นตามลม คนที่รู้จักสามารถทำนายล่วงหน้าได้ว่าจะประพฤติตนอย่างไร เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์อย่างนั้น เพราะเขาจะไม่เปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น ต่างจากความ เป็นตัวเองที่เคยเป็นอยู่

2. ความยืดหยุ่นในพันธะผูกพัน คนที่มีประสิทธิภาพยอมยืดหยุ่นในพันธะที่ตนมีอยู่และอยู่ในความสามารถที่จะทำอะไรตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ต่างๆ บางครั้งยอมเสี่ยงอันตรายเมื่อมีเหตุผลสมควร ยอมเสี่ยงต่อการสูญเสียเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่รับผิดชอบ

3. การบังคับควบคุมตนเอง ต้องสามารถที่จะบังคับและควบคุมอารมณ์ของตนได้ ปราศจากการแสดงอารมณ์ใดๆ ที่ไม่เหมาะสมต้องรู้จักแพ้รู้จักชนะ รู้จักจำนนต่อเหตุผลเหตุการณ์ที่ตนหลีกเลี่ยงไม่ได้ เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ก็ต้องยอมรับโดยุษณี

4. สมรรถภาพ คนที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความคล่องตัวสูง มีความสามารถในการวินิจฉัยตีความ ตลอดจนการแก้ปัญหา มีสมรรถภาพในการตัดสินใจ การเลือกโอกาสสำหรับตนเอง และสามารถนำสมรรถภาพต่างๆดังกล่าวออกใช้เพื่อจัดการกับสิ่งแวดล้อมได้ทุกด้านทั้งในด้านอาชีพและด้านอื่นๆ จนทำให้ตนสามารถควบคุมและเป็นนายของสถานการณ์และเหตุการณ์ที่อยู่แวดล้อมตัวเขาภายใต้ขอบข่ายความสามารถที่เขา มีอยู่

5. ความริเริ่ม คนที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถในการริเริ่มคิดสิ่งใดได้ด้วยตนเองและคิดในมุมกลับไปได้ สามารถคิดสิ่งที่ยกย่อนับข้อดี ข้อเนื่อกคิดหลายชั้นหลายเชิง ถ้าเล่นหมากรุกก็สามารถรุกคราด เล่นหมากรุกฮอสก็สามารถกิน2-3-4ต่อ ไม่ยับยั้งรังเรในความคิดของตนเป็นคนมีความรู้สึกไว มีความสามารถมองเห็นได้ทะลุปรุโปร่งว่าอะไรสัมพันธ์กัน อะไรแตกต่างกัน ซึ่งคนทั่วไปมองไม่เห็น มีกระบวนการคิดรวดเร็วลึกซึ้งมีความละเอียดอ่อนและไวต่อความรู้สึกของตนเองเสมอ

ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี

นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ได้ร่วมกันให้รายการของบุคลิกภาพงาม (Fine personality) ดังต่อไปนี้ 1. ความร่าเริง แจ่มใส สดชื่น 2.ความประณีต เรียบร้อย 3.ความเป็นมิตร 4.ความพอใจ ความเป็นผู้มีความรู้สึกเป็นสุขใจ 5.ความอยากช่วยเหลือคนอื่น 6.ความไม่เห็นแก่ตัว 7.ความมีอารมณ์ขัน สนุกสนาน (Sense of humour) 8. ความรอบคอบ ระมัดระวัง ไคร่ครวญ ไตร่ตรอง 9.ความมานะอดทน จิตใจมั่นคง กระจายอยากรู้ 10.ความเป็นผู้มีจังหวะจะโคน ทำอะไรถูกตามสถานที่ มีสง่างาม (Poise)

ลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี (ลักษณะของบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ Intergrated Personnality) เป็นที่ปรารถนาของสังคม บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ย่อมเป็นบุคคลที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ความเห็นของคนทั่วไปเห็นว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มีลักษณะดังนี้

1. สุขภาพร่างกายสมบูรณ์
2. ท่าทางสง่า ลักษณะท่าทางดี มีลักษณะทางร่างกายสง่า กระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไว
3. เป็นคนมีเหตุมีผล ละเอียด สุขุม รอบคอบ
4. มีอารมณ์ดี อารมณ์มั่นคง มีอารมณ์ขันและร่าเริงในโอกาสอันควร สนุกสนานอยู่เสมอ
5. สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ดีในทุกกสเทศะ เป็นบุคคลที่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เป็นบุคคลที่ปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
6. มีความอดทน มีกำลังใจสูง มีกำลังใจกล้าแข็ง กล้าเผชิญกับอุปสรรคและภาวะคับขัน สามารถที่จะเผชิญเหตุการณ์ต่างๆโดยไม่หวั่นไหว
7. ไม่มองโลกในแง่ร้าย เป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี
8. เป็นตัวของตัวเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ไม่คอยแต่พึ่งผู้อื่นเสมอไป รู้จักช่วยตัวเอง เมื่อสถานการณ์คับขัน กล้าพูดความจริง กล้าเผชิญความจริง
9. เป็นบุคคลที่ยอมรับความเป็นจริง และเข้าใจโลก
10. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่เป็นคนขี้อาย เป็นคนที่มีความสามารถตัดสินใจได้อย่างฉับพลัน ไม่มีจิตใจรวนเร เหล่านี้ จะทำให้มีลักษณะของความเป็นผู้นำเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจของผู้อื่น
11. มีความร่าเริง สดชื่น แจ่มใส อยู่เสมอ คือเป็นคนมีอารมณ์ดี จิตใจดี เข้าไหนเข้าได้ ใครๆ ก็พอใจจะพบเห็น คบหาสมาคมด้วย
12. ความสุภาพเรียบร้อย กิริยามารยาทดี วาจาท่าทางที่แสดงออก เป็นเสน่ห์แก่ผู้พบเห็น
13. มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง มีความเสมอภาค รักความจริง
14. มีความเห็นอกเห็นใจ ใครได้รับทุกข์ก็ให้ความช่วยเหลือ
15. มีความสงบเสถียร รู้จักอดกลั้น รู้จักบังคับใจตนเอง ไม่ตื่นเต้น ไม่หวั่นไหวต่อเหตุการณ์ต่างๆ ง่ายเกินไป มีสติ ควบคุมอารมณ์ได้
16. มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาและรักความก้าวหน้า
17. ไม่เห็นแก่ตัวเอาเปรียบผู้อื่น

แนวความคิดและทฤษฎีความเอาใจใส่

ความเอาใจใส่หรือการยอมรับหรือสโตรก (Strokes) หมายถึงการกระทำใดๆของบุคคลคนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ในการกระทำหรือการติดต่อสื่อสารดังกล่าวอาจแสดงออกทางคำพูด น้ำเสียง สีหน้า การใช้ท่าทาง และการสัมผัส ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางดีหรือทางร้าย อ่อนหรืออ้าวาง ดีใจหรือเสียใจก็ได้

อีริก เบิร์น (วันเพ็ญ เสมอวงศ์. 2535: 108-109; อ้างอิงจาก Erick Berne. 1964: 13-15) ศึกษาค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการสัมผัสทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าไม่มีการสัมผัสดังกล่าว มนุษย์ไม่อาจจะมีชีวิตอยู่รอดและไม่อาจเจริญเติบโตในลักษณะปกติได้

มนุษย์ต้องการการสัมผัสหรือพฤติกรรมในการติดต่อแปรเปลี่ยนไปตามอายุ กล่าวคือ วันทารก เมื่อแรกเกิดเด็กทารกต้องการสโตรกจากพ่อแม่ในลักษณะของความรัก ความสนใจ ความอบอุ่น และการสัมผัสที่นุ่มนวล

วัยเด็ก เด็กต้องการสโตรกจากพ่อแม่ในลักษณะต้องการเอาอกเอาใจ การให้คำแนะนำ การให้กำลังใจ และการเรียนรู้ทางภาษาท่าทาง

วัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ เป็นวัยที่บุคคลต้องการสโตรกเปลี่ยนไปในลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นต้องการได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง ต้องการมีคู่ครอง ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การท่องเที่ยว และความต้องการมีครอบครัวที่อบอุ่น เป็นต้น

1. ประเภทของสโตรก

สโตรกแบ่งออกเป็น 5 ชนิดคือ

1. สโตรกที่ให้ผลทางบวก (Positive strokes) หมายถึงสโตรกที่ผู้ให้ให้อย่างจริงใจอย่างเหมาะสม มีความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ ทำให้ผู้รับเกิดความอบอุ่นใจ ภาคภูมิใจ และดีใจ เช่น การแสดงความยินดีกับเพื่อนที่ได้รับปริญญาตรีเกียรตินิยมอันดับ 1 หรือพนักงานขายเอาใจใส่ทางบวกแก่ลูกค้า

2. สโตรกที่ให้ผลทางลบ (Negative strokes) หมายถึงสโตรกที่ทำให้ผู้รับเกิดความขุ่นมัว อับอาย โกรธ หดท้อใจ เสียหน้า เสียศักดิ์ศรี เช่น ผู้บังคับบัญชาดุด่าลูกน้องต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน มีผลทำให้เกิดความอับอายและเสียหน้า

3. สโตรกที่หลอกลวง (Plastic strokes) หมายถึงสโตรกที่ผู้ให้ให้อย่างเสแสร้ง ไม่มีความจริงใจ เช่น การแก้งกล่าวเยินยอ ซึ่งระยะแรกๆ อาจจะมีผลดี แต่เมื่อข้อเท็จจริงเปิดเผยออกมาแล้วจะส่งผลในทางลบทันที

4. สโตรกที่ให้อย่างมีเงื่อนไข (Conditional strokes) หมายถึง สโตรกที่ไม่มีลักษณะทั้งทางบวกและทางลบ แต่ผู้ให้ให้อย่างมีเงื่อนไข เช่น “ถ้าคุณทำโครงการนี้สำเร็จ ผมจะให้คุณ 2 ชั้น”

5. สโตรกที่เป็นพิธีการ (Ritual strokes) หมายถึง สโตรกที่ทำเพียงเพื่อดำเนินสัมพันธภาพในชีวิตประจำวัน เช่น การแสดงความเคารพ การไหว้ การจับมือ การพูดคุยกันระหว่างบุคคลที่พบปะกันในสังคม เป็นต้น

สโตรกดังได้กล่าวแล้วต่างก่อให้เกิดผลต่อการติดต่อสัมพันธ์ภาพกับบุคคลทั้งทางบวกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีกำลังใจ สบายใจ ได้รับเงิน ได้รับอาหาร น้ำ คำชมเชย เป็นต้น ส่วนที่ก่อให้เกิดผลทางลบย่อมมีผลทำให้เกิดความขุ่นมัวทางอารมณ์ โกรธ เศร้า อับอายเจ็บใจ น้อยใจ เหนื่อย เสียศักดิ์ศรี ถูกเยาะเย้ย ดิถียน ถูกประจาน ถูกทำร้ายร่างกาย ไม่ได้รับเงินเดือนขึ้น หรือ การถูกทำโทษ เป็นต้น ดังนั้นการพิจารณาเลือกใช้สโตรกชนิดใด บุคคลจึงควรเลือกให้เหมาะสม

1) หลักการให้สโตรก

- (1) ควรให้สโตรกทางบวกมากกว่าสโตรกทางลบและแบบหลอกหลวง
- (2) ควรให้สโตรกทางบวกด้านเจตนาดีและจริงใจ
- (3) ควรให้สโตรกทางลบในเชิงสร้างสรรค์ เช่น การลงโทษบุตรด้วยความหวังเพื่อปรับพฤติกรรมไปในทางเชิงสร้างสรรค์

- (4) ระวังอย่าให้สโตรกทางลบกระทบปมด้วยของผู้อื่น

2) หลักการรับสโตรก

- (1) เมื่อผู้อื่นให้สโตรก ควรสังเกตกิริยาท่าทางประกอบด้วย
- (2) เมื่อผู้อื่นพูดคุยด้วย ควรมองตา ชักถาม ยอมตอบข้อซักถาม และให้ความช่วยเหลือ
- (3) เมื่อผู้อื่นให้สิ่งของ ให้ความช่วยเหลือ ควรกล่าวขอบคุณ ควรตอบแทนโดยให้สิ่งของ และให้ความช่วยเหลือกลับคืน
- (4) ถ้าผู้อื่นให้สโตรกทางลบ ควรคิดเสียก่อน อย่ารีบให้สโตรกทางลบโต้ตอบ ถ้าต้องการรับสโตรกทางบวกจากผู้อื่น ควรกระทำโดยเลือกบุคคลเลือกชนิดสโตรก เลือกสถานที่ เวลา และความเหมาะสมอื่นๆ ประกอบ

ความเอาใจใส่(Strokes) ของบุคคลก็จะเปลี่ยนไปในทุกช่วงวัยในวัยผู้ใหญ่เป็นวัยที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการมีครอบครัวที่อบอุ่นสโตรกจะแบ่งเป็น 5 ชนิด ซึ่งจะส่งผลต่อการติดต่อสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับหลักการให้และการรับสโตรกกับแต่ละบุคคล จึงควรเลือกให้เหมาะสม ก็จะทำให้สัมพันธภาพของบุคคลยังคงดำรงอยู่ตลอดไป

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของสมิต สัจฉกร มาใช้เป็นทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการ ในองค์ประกอบด้านพฤติกรรมของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี เช่น มีมิตรไมตรี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ ควบคุมอารมณ์ รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด

3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (วาร์ณี ตันติวงศ์วานิช; และคณะ. 2546: 7; อ้างอิงจาก kotler. 2003) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงข้ามหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler. 2003: 61) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์

วีรชัย ตันติวีระวิทยา (2537: 36) ได้ให้ความเห็นในเรื่องความสำคัญของลูกค้าจะมีผลสำเร็จในการดำเนินกิจการของธุรกิจ การเอาใจใส่ลูกค้าด้วยการกระทำอย่างแท้จริง วิธีใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อสร้างความภักดีต่อสินค้าและบริการ อันเป็นบ่อเกิดของรายได้ระยะยาว มีดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านบริหาร คุณภาพและความเชื่อถือ (Service, quality, reliability)
2. ความเป็นนักหาช่องว่าง (Nichemanship)
3. การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (Listening to the user)

สุชิน หมอนทอง (2543) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจไว้มากมาย และสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าสิ่งนั้นตอบสนองความต้องการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความพอใจ แต่ถ้าไม่ทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายก็เกิดความรู้สึกทางลบคือความไม่พอใจ

สรุป จากหลายๆ ความหมายที่ได้รวบรวมไว้ ความพึงพอใจจึงหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อสิ่งนั้นสามารถทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ แต่ในขณะเดียวกันถ้าสิ่งใดรู้สึกผิดหวังก็จะเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โทมัสและเอิร์ล(Thomas; & Earl. 1995: 88-89) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้า

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday; & Anderson. 1975: 52-80) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการหนึ่ง คือผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจ ห่วงใยผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ ในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องเสียไปเมื่อมาขอรับบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542: 21-22) ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการกล่าวคือ

1. ความสำคัญของผู้ให้บริการ
 - 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของงานบริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงาน

บริการ

2. ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัววัดคุณภาพที่ดี

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและงานอาชีพบริการ

สายบัว หุ่นจันทร์ (2538: 14) ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะพฤติกรรม การให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับการ บริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาได้ รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

มิลเลส (นิคม สะอาดเยี่ยม. 2539: 20; อ้างอิงจาก Milet. n.d.) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ(Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติใน ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล เลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitay The Right Geographical Location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมาย เลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของเดย์และแอนเดอร์เซน มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น ความสะดวกที่ ได้รับบริการ การให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการคุณภาพบริการ ค่าใช้จ่ายเมื่อ มาใช้บริการ ที่มีต่อพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

4. บริษัทขนส่ง จำกัด

ขอบเขตการดำเนินธุรกิจของบริษัทขนส่ง จำกัด

บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัดและให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปของรถร่วมเอกชนวิ่งในเส้นทางที่ บขส. ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัด ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้ เป็นระเบียบ รวมทั้งการให้บริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารทำให้สามารถแบ่งขอบเขตการดำเนิน งานธุรกิจได้ เป็น 3 ธุรกิจ คือ

1. การเดินรถบริษัท เส้นทางที่ บขส.วิ่งเองมีเพียงส่วนน้อยในขณะที่เส้นทางที่ บขส. วิ่งร่วมกับรถร่วมมีถึงเกือบ 100 เส้นทางโดยเส้นทางที่ บขส.วิ่งเองนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเส้นทางระยะทางไกลใช้เวลาเดินทางมากตลอดจนวิ่งในเส้นทาง ตามนโยบายของรัฐ ส่วนเส้นทาง บขส. วิ่งร่วมกับรถร่วมนั้น เป็นเส้นทางที่ผู้โดยสารนิยมใช้บริการเป็นจำนวนมาก และ บขส. มีรถโดยสารให้บริการไม่เพียงพอ จึงเปิดโอกาสให้รถร่วมเข้ามาวิ่ง ขณะเดียวกัน บขส. ก็วิ่งในเส้นทางนั้น ๆ ด้วยเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่รถร่วม ในการให้บริการและเป็นการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารสำหรับ เส้นทางที่ บขส. เปิดโอกาสให้รถร่วมเอกชนเดินรถโดยลำพังส่วนใหญ่จะเป็นเส้นทางในรถหมวด 3 และหมวด 4 ซึ่งเป็นเส้นทางระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัดการดำเนินงานและการให้บริการของ บขส. เพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่นทำได้ยาก บขส. จึงให้สิทธิเดินรถแก่เอกชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ดำเนินการแทน ซึ่งจะสามารถทราบและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้ดีกว่า นอกจากนั้น บขส. ยังมีปัญหาเรื่องรถโดยสารไม่เพียงพอ จึงให้รถร่วมเอกชนดำเนินการแทน โดย บขส. จะทำหน้าที่วางกฎระเบียบและควบคุมดูแลการให้บริการรถร่วมเอกชนอีกต่อหนึ่งซึ่งเอกชนที่นำรถเข้ามาวิ่งจะต้องมีการทำสัญญากับบขส. และเสียค่าธรรมเนียมในการนำรถเข้ามาวิ่งในเส้นทางของ บขส. โดยเสียเป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมรายเที่ยว

2. รถร่วมเอกชน ภายหลังจากการดำเนินการรวมรถเอกชนให้เข้ามาอยู่ในการดูแลของ บขส. ในปี 2502 แล้วนั้น บขส. สามารถจัดระเบียบ การเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้อยู่ในระเบียบที่ดีเพื่อให้เกิดความ เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมีการสนับสนุนให้เกิดการรวมตัวระหว่างเจ้าหน้าที่ของรถ ร่วมรายย่อยให้อยู่ใน รูปของห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถบริษัทและรถร่วมให้มีความเจริญ ก้าวหน้ามากขึ้นจนในปัจจุบันมีเอกชนเข้าร่วมเป็นบริษัทรถร่วมประมาณ 7,455 คัน

3. สถานีขนส่งผู้โดยสาร (Bus Terminal) เป็นสถานที่ที่รถโดยสารจากหลาย ๆ สายมาจอดในบริเวณเดียวกันและมีบริการต่าง ๆ จัดไว้ให้ เช่น ที่พักผู้โดยสาร ห้องสุขา ห้องอาหาร เป็นต้น ไว้สำหรับการบริการผู้โดยสาร มีการเก็บค่าใช้สถานีตามประเภทของรถโดยสารตามข้อกำหนด

ของกรมการขนส่งทางบก โดยกรมการขนส่งจะทำหน้าที่กำกับดูแลสถานีขนส่งต่าง ๆ ทั่วประเทศในปัจจุบัน บริษัทขนส่ง จำกัด มีสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการจากกรมการขนส่งทางบกจำนวน 7 แห่ง แบ่งเป็น กทม. จำนวน 3 แห่งคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต 2, สถานีขนส่งผู้โดยสารเอกมัย สถานีขนส่งผู้โดยสารสายใต้.บรมราชชนนีและสถานีในส่วนภูมิภาค 4 แห่งคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสุพรรณบุรี, อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ, อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์และจังหวัดสุราษฎร์ธานี นอกจากการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจำนวน 7 แห่งแล้ว บริษัทฯ ยังมีที่ทำการสถานีเดินรถในส่วนภูมิภาคอีกจำนวน 117 สถานี

ภารกิจหลักของบริษัทขนส่ง จำกัด แบ่งได้ 4 ประการดังนี้

1. พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความตรงต่อเวลา และความทันสมัย ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ทั้งธุรกิจเดินรถและธุรกิจสถานี
2. สร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ จัดบริการเดินรถ ให้มีลักษณะโครงข่าย ที่ครอบคลุมทั่วประเทศและเชื่อมต่อระหว่างประเทศ พัฒนาสถานีและศูนย์ซ่อมบำรุงในลักษณะที่ครบวงจร
3. รักษาสิทธิที่พึงมีของผู้โดยสาร รวมถึงให้การคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร และบุคคลที่สาม โดยยกระดับมาตรฐานในการกำกับดูแลทั้งรถบริษัทและผู้ประกอบการร่วม
4. บริหารกิจการโดยยึดถือประโยชน์ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว เพิ่มศักยภาพบุคลากร สร้างความได้เปรียบในเชิงต้นทุน และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพและสามารถแข่งขันได้

การบริหารคุณภาพและพัฒนาบริการ (รถบริษัท และรถร่วม)

บริษัทฯ มีนโยบายพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการเดินรถ โดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางของกรมการขนส่งทางบก สำหรับเส้นทางที่ใกล้หมดอายุใบอนุญาตฯ แก่พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร่วม และพนักงานรถร่วมที่มีความประสงค์พัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง ทั้งรถบริษัท และรถร่วมประจำปี 2555 รวม 32 เส้นทาง แบ่งเป็นรถบริษัท 7 เส้นทาง และรถร่วม 25 เส้นทาง คือ เส้นทางกรุงเทพฯ – เชียงแสน, กรุงเทพฯ – ขนอม, กรุงเทพฯ – กุมภวาปี – บึงกาฬ, กรุงเทพฯ – ตรัง, กรุงเทพฯ (จตุจักร) – บ้านฉาง – ระยอง, กรุงเทพฯ (จตุจักร) – จันทบุรี, กรุงเทพฯ – ตราด, พิษณุโลก – เพชรบูรณ์, พิษณุโลก – เชียงใหม่, อุตรธานี – หนองคาย, อุตรธานี – นครพนม, อุตรธานี – บ้านไผ่, ประจวบคีรีขันธ์ – ชุมพร, สุพรรณบุรี – โคกสำโรง, สุราษฎร์ธานี – ภูเก็ต, สมุทรสาคร – สมุทรสงคราม, สุพรรณบุรี –

นครสวรรค์, สุราษฎร์ธานี – หาดใหญ่, ตรัง – หาดใหญ่, บุรีรัมย์ – จันทบุรี, กรุงเทพฯ – สุรินทร์ – ศรีสะเกษ, กรุงเทพฯ – พิมาย – พนมไพร, กรุงเทพฯ – บึงกาฬ, กรุงเทพฯ – แม่ฮ่องสอน, กรุงเทพฯ – เขาค้อ, กรุงเทพฯ – สมุทรสงคราม, กรุงเทพฯ – หัวหิน, กรุงเทพฯ – ประจวบคีรีขันธ์, กรุงเทพฯ – ตรัง, กรุงเทพฯ – นครปฐม, กรุงเทพฯ – เทพสถิต – ชัยภูมิ, กรุงเทพฯ (จตุจักร) – ชลบุรี, กรุงเทพฯ (จตุจักร) – พัทยา

บริษัท และผู้ประกอบการร่วม ได้พัฒนาการให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางของกรมการขนส่งทางบก พร้อมได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินคุณภาพภายในเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการรถโดยสารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว จึงได้ยื่นขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางจากกรมการขนส่งทางบก จำนวน 32 เส้นทาง เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2555

นอกจากนี้ บริษัท ได้จัดการฝึกอบรมพิเศษเพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการรุ่นใหม่ เรื่อง การก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลกระทบต่อธุรกิจรถโดยสารสาธารณะไทยอย่างไร มีพนักงานบริษัท และผู้ประกอบการร่วมเข้ารับการอบรม รวม 450 คน

มาตรฐานรถ บขส.

1. VIP

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 : 24 ที่นั่ง
- มีห้องสุขภัณฑ์
- เก้าอี้ปรับเอนนอนได้ 135 องศา

การบริการ

- พนักงานต้อนรับ
- อาหาร และเครื่องดื่ม

2. ม.4 (ก) VIP

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 : 32 ที่นั่ง, 2 ชั้น
- มีห้องสุขภัณฑ์
- เก้าอี้ปรับเอนนอนได้ 135 องศา

การบริการ

- พนักงานต้อนรับ
- อาหาร และเครื่องดื่ม

3. ม.4(พ)

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 : 32 ที่นั่ง
- มีห้องสุขาภัณฑ์
- แก้อัปรับเอนนอนได้ 125 องศา

การบริการ

- พนักงานต้อนรับ
- อาหาร และเครื่องดื่ม

4. ม.1 (ข)

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 : 40 ที่นั่ง
- มีห้องสุขาภัณฑ์
- แก้อัปรับเอนนอนได้ 125 องศา

การบริการ

- พนักงานต้อนรับ
- อาหาร และเครื่องดื่ม

5. ม.1 (ข) ทะเบียน 30

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 : 40 ที่นั่ง
- มีห้องสุขาภัณฑ์
- แก้อัปรับเอนนอนได้ 125 องศา

การบริการ

- ให้บริการเช่าเหมาออกนอกเส้นทาง
- เช่าเหมาเป็นหมู่คณะ

6. ม.4 (ข)

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 (2 ชั้น) : 50 ที่นั่ง
- มีห้องสุขาภัณฑ์
- แก้อัปรับเอนนอนได้ 125 องศา

การบริการ

- พนักงานต้อนรับ
- อาหาร และเครื่องดื่ม

7. ม.4(ค)

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 2 (2 ชั้น) : 55 ที่นั่ง
- เก้าอี้ปรับเอนนอนได้ 125 องศา

8. ม.2

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 2
- 46 ที่นั่ง

9. รถโดยสารระหว่างประเทศ

คุณลักษณะ

- รถปรับอากาศชั้น 1 : 32 ที่นั่ง
- เก้าอี้ปรับเอนนอนได้ 125 องศา

ข้อควรรู้เกี่ยวกับ บขส. (บริการต่าง ๆ)

1. มีประกันภัย 300,000 บาททุกที่นั่ง
2. เปิดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า 60 วัน
3. สามารถซื้อตั๋วได้ที่สถานีขนส่ง และเคาน์เตอร์ไทยทิกเกตมาสเตอร์ ทุกสาขา
4. นอกจากผู้โดยสารสามารถขึ้นรถต้นทางที่กรุงเทพฯ ได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจตุจักร เอกมัย และสายใต้แล้ว ยังสามารถซื้อตั๋วและขึ้นรถได้ที่สถานีย่อยรังสิต รวมทั้งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน 3 เส้นทาง คือ สุวรรณภูมิ-พญา สุวรรณภูมิ-ตลาดโรงเกลือและสุวรรณภูมิ-หนองคาย
5. พนักงานขับรถของบริษัทฯ มีประจำรถ 2 คน ในเส้นทางเกิน 400 กิโลเมตร ซึ่งได้รับการฝึกอบรมและตรวจสอบสภาพปีละ 2 ครั้ง
6. บริการรับ-ส่ง สัมภาระผู้โดยสาร
 - ผู้โดยสารสามารถนำสิ่งของติดตัวได้ไม่เกิน 20 กิโลกรัม ถ้าเกิน 20 กิโลกรัม เสียค่าบริการกิโลกรัมละ 3 บาท
 - ฝากสิ่งของหรือสัมภาระไปกับรถ ค่าบริการกิโลกรัมละ 5 บาท
 - ขอใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการชำระค่าบริการใด ๆ
 - ไม่รับฝากสิ่งผิดกฎหมาย น้ำมันเชื้อเพลิงหรือวัตถุอันตราย สัตว์และสิ่งของมีค่าต่าง ๆ
 - บริษัทฯ รับผิดชอบชดใช้กรณีเสียหายสูญหาย ไม่เกิน 1,000 บาท

รายงาน : สรุปเรื่องติดต่อเข้ามายังคอลเซ็นเตอร์ 1490 เรีกก บขส ประจำปี 2555

ประเภทเรื่องที่ร้องเรียนบริการ	ม.ค.55	ก.พ.55	มี.ค.55	ม.ย.55	พ.ค.55	มิ.ย.55	ก.ค.55	ส.ค.55	ก.ย.55	ต.ค.55	พ.ย.55	ธ.ค.55	รวม
พนักงานขับรถ	47	26	32	43	34	41	31	54	36	49	42	61	496
พนักงานประจำรถ	11	7	7	6	5	12	14	10	15	14	15	13	129
ซื้อตั๋วแล้วไม่มีที่นั่ง	2	2	2	5	2	1	1	3	3	3	2	2	28
ขายตั๋วโดยสารเกินราคา	5	3	2	5	8	3	5	14	12	6	5	11	79
ไม่ตรงเวลา	8	5	7	10	12	8	7	15	4	13	12	11	112
สภาพรถ	4	3	1	4	6	1	0	0	1	0	1	0	21
จองรถไม่ตรงป้าย/ที่นั่งโดยสาร	4	2	1	7	7	1	3	6	0	0	0	0	31
ปัญหาตั๋วโดยสาร	18	9	16	20	23	22	19	28	28	43	35	45	306
พนักงานขายตั๋วโดยสาร	3	2	4	3	2	4	5	6	2	7	6	5	49
พนักงานรับโทรศัพท์	3	2	4	3	2	4	5	6	2	7	6	5	49
อื่นๆ	13	14	22	27	33	22	17	35	39	44	18	25	309
รวม	122	74	97	142	138	118	103	174	143	181	136	174	1602

ประเภทเรื่องที่แจ้งเหตุ	ม.ค. 55	กพ.55	มี.ค.55	ม.ย.55	พ.ค.55	มิ.ย.55	ก.ค.55	ส.ค.55	ก.ย.55	ต.ค.55	พ.ย.55	ธ.ค.55	รวม
ทรัพย์สินสูญหาย	5	2	1	3	3	0	2	0	1	3	3	2	496
ผู้โดยสารประสบอุบัติเหตุ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รถประสบอุบัติเหตุ	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
อื่นๆ	0	2	0	3	2	1	0	0	0	0	1	2	11
รวม	5	5	2	6	5	1	2	0	1	3	4	4	38

ประเภทเรื่อง	ม.ค. 55	ก.พ.55	มี.ค.55	ม.ย.55	พ.ค.55	มิ.ย.55	ก.ค.55	ส.ค.55	ก.ย.55	ต.ค.55	พ.ย.55	ธ.ค.55	รวม
ร้องเรียนบริการ	122	74	97	142	138	118	103	174	143	181	136	174	1602
แจ้งเหตุ	5	5	2	6	5	1	2	0	1	3	4	4	38

รายงาน : สรุปเรื่องติดต่อเข้ามายังคอลเซ็นเตอร์ 1490 เรียก บขส ประจำปี 2556

ประเภทเรื่องที่ ร้องเรียน บริการ	ม.ค. 56	ก.พ.56	รวม
-พนักงานขับ รถ	56	47	103
-พนักงาน ประจำรถ	17	15	32
-ซื้อตั๋วแล้วไม่ มีที่นั่ง	7	3	10
-ขายตั๋ว โดยสารเกิน ราคา	0	2	2
-ไม่ตรงเวลา	5	11	16
-สภาพรถ	4	2	6
-จอดรถไม่ตรง ป้าย/ทั้ง ผู้โดยสาร	0	0	0
-ปัญหาตั๋ว โดยสาร	0	0	0
-พนักงานขาย ตั๋วโดยสาร	32	18	50
-พนักงานรับ โทรศัพท์	7	1	8
-อื่นๆ	25	31	56
รวม	153	130	283

ประเภทเรื่องที่แจ้งเหตุ	ม.ค. 56	ก.พ. 56	รวม
-ทรัพย์สินสูญหาย	6	1	7
-ผู้โดยสารประสบอุบัติเหตุ	0	0	0
-รถประสบอุบัติเหตุ	0	0	0
-อื่นๆ	0	2	2
รวม	6	3	9

ประเภทเรื่อง	ม.ค. 56	ก.พ. 56	รวม
-ร้องเรียนบริการ	153	130	283
-แจ้งเหตุ	6	3	9

ที่มา: หน่วยงานกองวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ บริษัทขนส่ง จำกัด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอี่ยมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัทกาญจนบุรีทัวร์ จำกัด พบว่า ควรปรับปรุงความสะอาดภายในรถโดยสารและห้องน้ำ และควรปรับปรุงสำนักงานและห้องน้ำ คุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย 1. สะดวก 2. ความปลอดภัย 3. พฤติกรรมของพนักงานประจำรถ 4. สภาพรถและอุปกรณ์ดี 5. ความรวดเร็ว 6. ความสะอาด และ 7. ความสบาย

กรรณิการ์ แสงสุริศรี(2546: 137) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก). : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความถี่ที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ ได้แก่ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ สำหรับด้านความปลอดภัยในการให้บริการ และด้านความสะอาดสบายในขณะที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ และพบว่าทักษะคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อวัน

สุเมธี ภูหล้า (2547) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในเรื่อง พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานหน้าที่และรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยา วาจา ที่สุภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

พิชัย ปิยะจิตเมตตา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครต่อสายการบินไทย กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพ-ฮ่องกง-กรุงเทพ พบว่าอันดับแรกก็คือปัจจัยกลุ่มตัวแปรด้านพนักงาน ขายเป็นต้น ส่วนพนักงานขายตัวผู้โดยสารความพึงพอใจการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินการบินไทย เพราะการบริการที่ดีมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นอันดับแรกในใจของผู้โดยสารที่จำคำนี้ถึง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาและค้นคว้า

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกัน ทำการศึกษาและค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร ถ้าพบกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่กำหนดจึงทำการแจกแบบสอบถาม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้เป็นคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) จำแนกได้ ดังนี้

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
2. 26-35 ปี
3. 36-45 ปี
4. 46 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale) จำแนกได้ ดังนี้

1. โสด
2. สมรส
3. หม้าย/แยกกันอยู่/หย่า

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) จำแนกได้ ดังนี้

1. มัธยมศึกษา
2. อนุปริญญา
3. ปริญญาตรี
4. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ratio scale)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยจำแนก 4 ด้าน ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความไม่เห็นด้วย	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{1 - 5}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยจำแนก 5 ด้าน ด้านมีมิตรไมตรี, ด้านแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย, ด้านกิริยาวาจาสุภาพ มารยาทงดงาม, ด้านควบคุมอารมณ์ และด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความไม่เห็นด้วย	1 คะแนน

การให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{1 - 5}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของคุณลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ ของบริษัทขนส่ง จำกัด

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความไม่เห็นด้วย	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1 - 5}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความไม่เห็นด้วย	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1 - 5}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวของบริษัทขนส่ง จำกัด

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความเห็นด้วย	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{1 - 5}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับบริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับมาก	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	3 คะแนน
ระดับน้อย	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้นการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 149) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{1 - 5}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย และตำราต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามกลุ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของการให้บริการและพนักงานผู้ให้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามตรงตามเนื้อหาการวิจัย
4. นำเสนอแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out)
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยในอดีต การรวบรวมเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งสถิติการร้องเรียนการให้บริการมายังบริษัทขนส่ง จำกัด และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส
3. การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1. นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และความถี่ในการใช้รถโดยสาร จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์จำแนกความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากแบบสอบถามตอนที่ 2,3,4,5,6 และตอนที่ 7 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนของขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) และสถิติสำหรับวิเคราะห์เชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 36)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
	F	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

- 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 36)

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

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 38)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การทดสอบสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน หรือ หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 131)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

1. ค่า r มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r มีค่าเป็นบวก (+) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

5. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ถ้าค่า r มีค่าสูงกว่า	0.90-1.00	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่	0.70-0.89	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่	0.30-0.69	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่	0.01-0.29	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ	0	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

3. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพ

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 35)

$$\alpha = \frac{\overline{kcov\ ariance} / \overline{var\ iance}}{1 + (k-1)\overline{cov\ ariance} / \overline{var\ iance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha Coefficient

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{cov\ ariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{var\ iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำตอบ

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview)

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นั มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ นั มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน การเลือกตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) และตัวแทนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 10 คน และ พนักงานแผนก HR 2 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้ ศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์ แบบ สัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว จึงสามารถปรับเปลี่ยนความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษา จะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยทำการจดบันทึกรายละเอียดและอาศัยแถบบันทึกเสียงในขณะ สัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนและ ตัวแทนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 10 คน และ พนักงานแผนก HR 2 คน ในการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนมีนาคม ปี พ.ศ.2557

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และจะใช้ วิธีการบันทึกและถอดเทประหว่างสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) และจะเลือกนำเสนอข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ทำการศึกษาเท่านั้น

ความสอดคล้องระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “เรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกัน เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยเริ่มจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเที่ยงตรงด้วยการวัดผลความพึงพอใจของผู้บริการออกมาเป็นตัวเลขภายใต้ขอบเขตของแบบสอบถามที่กำหนดไว้ ประกอบกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้นจากประเด็นคำถามที่สอดคล้องกันกับแบบสอบถามหรืออาจเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่ได้ถามไว้ในแบบสอบถามเมื่อนำข้อมูลที่ได้จากจากแบบสอบถามประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ภายใต้ขอบเขตเนื้อหาเดียวกัน จะทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยการใช้ 2 ระเบียบวิธีวิจัยได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบ 3 เดือน โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
หญิง	207	52.00
ชาย	193	48.00
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	142	35.5
26 – 35 ปี	140	35.0
36ปีขึ้นไป	118	29.5
รวม	400	100.00
3.สถานภาพสมรส		
โสด	242	60.5
สมรส/หม้าย/แยกกันอยู่ / หย่าร้าง	158	39.5
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษา	97	24.25
อนุปริญญา	67	16.75
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	236	59
รวม	400	100.00
5. ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบ 3 เดือน		
1-5	347	86.75
6 ครั้งขึ้นไป	53	13.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้การบริการรถโดยสาร รถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเพศชาย 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และ สถานภาพสมรส / สถานภาพหม้าย / หย่าร้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุดระดับการศึกษาสูงสุดมีตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 236 คิดเป็นร้อยละ 53 มัธยมศึกษา จำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 24.5 และอนุปริญญา จำนวน 67 คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบเดือนผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านลักษณะการบริการ			
1. ท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน	2.82	0.954	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความสะดวกสบายของเก้าอี้นั่งบนรถโดยสาร	3.24	0.868	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น	3.11	0.909	ปานกลาง
4. ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO)	3.21	0.922	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด	2.94	0.929	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศ	3.56	0.842	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
7. รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา	3.36	1.027	ปานกลาง
8. รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา	3.21	0.984	ปานกลาง
รวม	3.18	0.929	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย			
1. ท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย	3.19	0.840	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าสถานที่จอดรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย	3.25	0.856	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ	3.34	0.801	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร	3.34	0.772	ปานกลาง
รวม	3.28	0.817	ปานกลาง
ด้านการเข้าถึงบริการ			
1. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร	3.47	0.864	มาก
2. ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง	3.50	0.986	มาก
3. ท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ	3.31	0.902	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้า ที่สถานี ขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60 วัน	3.42	0.875	มาก
รวม	3.42	0.906	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
1. ท่านคิดว่าการให้ข้อมูลตารางการเดินทางมีความชัดเจนและ ถูกต้อง	3.45	0.911	มาก
2. ท่านคิดว่าตัวรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย	3.50	0.853	มาก
3. ท่านคิดว่าการ ติดต่อเปลี่ยน / คืนตั๋วโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว	3.18	0.857	ปานกลาง
รวม	3.37	0.873	ปานกลาง
ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.31	0.881	ปานกลาง

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านลักษณะการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าเส้นทางการเดินทางโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน ท่านได้รับความสะดวกสบายของเก้าอี้ที่นั่งบนรถโดยสาร ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO) ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา และรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 3.24 3.11 3.12 2.94 3.36 และ 3.21 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย ท่านคิดว่าสถานที่รอรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 3.25 3.34 และ 3.34 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง และท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้า ที่สถานีขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60 วัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 3.50 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าการให้ข้อมูลตารางการเดินทางมีความชัดเจน และถูกต้อง และท่านคิดว่าตัวรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.50 ส่วนท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คืนตั๋วโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย ด้านมิติเมตรี ด้านสุขภาพ สะอาด เรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ และด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัท ขนส่ง จำกัด	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านมิตรไมตรี			
1. ท่านคิดว่าพนักงานสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.24	0.790	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ	3.29	0.866	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	3.20	0.847	ปานกลาง
รวม	3.24	0.834	ปานกลาง
ด้านการสุภาพ สะอาด เรียบร้อยแต่งกาย			
1. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ	3.55	0.886	มาก
2. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.54	0.869	มาก
3. พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน	3.68	0.890	มาก
รวม	3.59	0.881	มาก
ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม			
1.ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ	3.35	0.894	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ	3.32	0.880	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด	3.41	0.833	มาก
รวม	3.36	0.869	ปานกลาง
ด้านควบคุมอารมณ์			
1. ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก	3.18	0.865	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการ ติดต่อบุคคลอื่น / คิ่้นตัว	3.13	0.994	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องบริการ	3.15	0.872	ปานกลาง
รวม	3.15	0.910	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัท ขนส่ง จำกัด	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา			
1. ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.22	0.842	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้	3.22	0.793	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้บริการเข้าใจได้	3.38	0.844	ปานกลาง
รวม	3.36	0.869	ปานกลาง
คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัดโดยรวม	3.34	0.872	ปานกลาง

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านมิตรไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าท่านคิดว่าพนักงานสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ และท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.29 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านด้านการสุภาพ สะอาด เรียบร้อย แต่งกายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และพนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 3.54 และ 3.68 ตามลำดับ

ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ และท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.32 ตามลำดับ

ด้านควบคุมอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คืนตัว และท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.13 และ 3.15 ตามลำดับ

ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ และท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆ ให้ผู้ให้บริการเข้าใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.22 และ 3.38 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

ตาราง 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ	3.40	0.867	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.49	0.867	มาก
3. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถจอดตรงป้าย/ไม่ทิ้งผู้โดยสาร	3.62	0.974	มาก
4. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีความระมัดระวังในการขับขี่	3.47	0.869	มาก
5. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร	3.52	0.938	มาก
6. ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง	3.76	0.938	มาก
รวม	3.54	0.908	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานขับรถแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ท่านคิดว่าพนักงานขับรถจอดตรงป้าย/ไม่ทิ้งผู้โดยสาร ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีความระมัดระวังในการขับขี่ ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร และท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.49 3.62 3.47 3.52 และ 3.76 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
บนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด**

ตาราง 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของ
บริษัทขนส่ง จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ	3.54	0.917	มาก
2. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ	3.65	0.852	มาก
3. ท่านคิดว่าพนักงานมีธำรงยึดมั่นในการให้บริการ	3.58	0.870	มาก
4. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.41	0.856	มาก
5. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.36	0.811	ปาน กลาง
รวม	3.51	0.861	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัท
ขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ ท่านคิด
ว่าพนักงานมีธำรงยึดมั่นในการให้บริการ และท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและ
เอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.65 3.58 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนท่านคิดว่า
พนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

**ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว
ของบริษัทขนส่ง จำกัด**

ตาราง 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวของบริษัทขนส่ง
 จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวของบริษัทขนส่ง จำกัด	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ	3.31	0.833	ปาน กลาง
2. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.49	0.822	มาก
3. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการ เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก	3.29	0.885	ปาน กลาง
4. ท่านได้ซื้อตัวและมีที่นั่งเพียงพอ	3.36	0.895	ปาน กลาง
5. ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตัวเกินราคา	3.59	0.894	มาก
รวม	3.40	0.866	ปาน กลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวของ
 บริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็น
 รายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตัวเกิน
 ราคา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนท่านคิดว่าพนักงานขายตัว
 มีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการ
 เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก และท่านได้ซื้อตัวและมีที่นั่งเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 3.31 3.29 และ 3.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความสะอาด รวดเร็วในการบริการ	3.29	0.747	ปานกลาง
2. พนักงานให้เกียรติ มีการต้อนรับที่ดี กริยา วาจาสุภาพ มีน้ำใจ และเต็มใจให้บริการ	3.36	0.760	ปานกลาง
3. การได้รับข้อมูลการบริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆจากการบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด	3.35	0.786	ปานกลาง
4. ราคาโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	3.35	0.829	ปานกลาง
รวม	3.34	0.781	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความสะอาด รวดเร็วในการบริการ พนักงานให้เกียรติ มีการต้อนรับที่ดี กริยา วาจาสุภาพ มีน้ำใจ และเต็มใจให้บริการ การได้รับข้อมูลการบริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆจากการบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด และราคาโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 3.36 3.35 และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_1 : ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ด้านลักษณะการบริการ ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านลักษณะการบริการ			
1. ท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน	0.426**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านได้รับความสะดวกสบายของเก้าอี้ที่นั่งบนรถโดยสาร	0.469**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้มลทิน	0.444**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO)	0.470**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
5. ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด	0.473**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
6. ท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศ	0.504**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
7. รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา	0.429**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
8. รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา	0.437**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านลักษณะการบริการรวม	0.632**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

ตาราง 8 (ต่อ)

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความปลอดภัย			
1. ท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวกปลอดภัย	0.542**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าสถานที่จอดรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย	0.562**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ	0.685**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร	0.641**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านความปลอดภัยรวม	0.718*	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านการเข้าถึงการบริการ			
1. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร	0.546**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง	0.452*	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ	0.449**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้า ที่สถานีขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60 วัน	0.486**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านการเข้าถึงการบริการรวม	0.614**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

ตาราง 8 (ต่อ)

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
1. ท่านคิดว่าการให้ข้อมูลตารางการเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง	0.505**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าตัวรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย	0.473**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คืนตั๋วโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว	0.547**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านการติดต่อสื่อสารรวม	0.621**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวม	0.737**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.737 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าภาพรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์ภาพรวมการให้บริการแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ลักษณะการบริการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อย

กว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.632 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดี ยวกกัน กล่าวคือ ถ้าภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการโดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.426 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านได้รับความสะดวกสบายของเก้าอี้นั่งบนรถโดยสาร ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านได้รับความสะดวกสบายของเก้าอี้นั่งบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.469 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกสบายของเก้าอี้นั่งบนรถโดยสาร เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.444 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.470 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO) เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.473 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.504 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.429 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.437 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.718 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.542 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย ได้แก่ ท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านคิดว่าสถานที่รอรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าสถานที่รอรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.562 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย ได้แก่ ท่านคิดว่าสถานที่รอรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.685 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการ ได้แก่ ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

4. ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.641 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย ได้แก่ ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

การเข้าถึงการบริการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้าน การเข้าถึงการบริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.614 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการ โดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

1. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.546 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการ ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.452 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการ ได้แก่ ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.449 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการ ได้แก่ ท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้าทีสถานีขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60วัน ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้าทีสถานีขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60วัน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.486 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการ ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้าทีสถานีขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60วัน เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

การติดต่อสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.621 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าทำให้ข้อมูลตารางการเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าทำให้ข้อมูลตารางการเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.505 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าทำให้ข้อมูลตารางการเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านคิดว่าตัววัดโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าตัววัดโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่ายมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.473 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าตัววัดโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คัดตัวโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คัดตัวโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.547 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คัดตัวโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_1 : คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีใน
ภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<u>คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีใน</u> <u>ภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด</u>		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านมิตรไมตรี			
1. ท่านคิดว่าพนักงานสร้างความประทับใจและ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.639**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ	0.635**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	0.674**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านมิตรไมตรีรวม	0.723**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย			
1. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ	0.633**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	0.658**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
3. พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน	0.559**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยรวม	0.659**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม			
1. ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ	0.592**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ	0.609**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด	0.651**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามรวม	0.686**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

ตาราง 9 (ต่อ)

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านควบคุมอารมณ์			
1. ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมี ผู้ให้บริการมาก	0.670**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมี ผู้ให้บริการติดต่อเปลี่ยน / คิ่้นตัว	0.611**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อ ผู้ให้บริการตำหนิเรื่องการบริการ	0.580**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านควบคุมอารมณ์รวม	0.698**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา			
1. ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ	0.662**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของ ผู้รับบริการได้	0.631**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่อง ต่างๆให้ผู้ให้บริการเข้าใจได้	0.605**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหารวม	0.708**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัดโดยรวม	0.791**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดโดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของ

พนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.791 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดโดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด แต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านมิตรไมตรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี โดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.723 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี โดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.639 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.635 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

3. ท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.674 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านมิตรไมตรี ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย โดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.659 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย โดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.633 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้าน การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.658 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีใน

ภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงาน แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับ ค่อนข้างสูง

3. พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.559 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ได้แก่ พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัดด้านด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.686 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับ ค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.592 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.609 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.651 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านควบคุมอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านควบคุมอารมณ์ โดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านควบคุมอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.698 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านควบคุมอารมณ์โดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.670 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับ

ค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง ด้านควบคุมอารมณ์ ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คืนตัว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คืนตัว มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.611 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านควบคุมอารมณ์ ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คืนตัว เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

3. ท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องการบริการ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.580 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านควบคุมอารมณ์ ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องการบริการ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา โดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.708 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา โดยรวม เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.662 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงาน ผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการ ได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.631 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

3. ท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.605 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_1 : คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ
โดยสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีมารยาท กิริยา วาจา สุภาพ	0.637**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	0.571**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถจอดตรงป้าย/ไม่ทิ้ง ผู้โดยสาร	0.531**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีความระมัดระวังในการ ขับขี่	0.623**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
5. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร	0.577**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
6. ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง	0.554**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
รวม	0.701**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.701 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

5. ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.577 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.554 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_1 : คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจา สุภาพ	0.675**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ	0.593**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานมีธรรมาจริยธรรมในการ ให้บริการ	0.595**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	0.667**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
5. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาคำถาม หน้าได้	0.616**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
รวม	0.731**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารโดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.731 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร เป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.675 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.593 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านคิดว่าพนักงานมีธยาศัยไมตรีในการให้บริการ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานมีธยาศัยไมตรีในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.595 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.667 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

5. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.616 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 :คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_1 :คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีมารยาท กิริยา วาจา สุภาพ	0.718**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	0.654**	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก	0.600**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านได้ซื้อตัวและมีที่นั่งเพียงพอ	0.603**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
5. ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตัวเกินราคา	0.524**	0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
รวม	0.775*	0.000	ค่อนข้างสูง ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวโดยรวม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.775 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง สามารถวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว เป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.718 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.654 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

3. ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.600 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านได้ซื้อตัวและมีที่นั่งเพียงพอ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านได้ซื้อตัวและมีที่นั่งเพียงพอ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.603 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการ ของพนักงานขายตัว ได้แก่ ท่านได้ซื้อตัวและมีที่นั่งเพียงพอ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตัวเกินราคา ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตัวเกินราคา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.524 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัว ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตัวเกินราคา เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความสัมพันธ์)
 เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความสัมพันธ์)

ตาราง 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ					
ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	ด้านลักษณะ การบริการ	ด้านความ ปลอดภัย	ด้านการเข้าถึง การบริการ	ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	โดยรวม
	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด						
ความ พึง พอใจ ของ ผู้บริ การ	ด้านมิตร ไมตรี	ด้านการแต่ง กายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาท งดงาม	ด้าน ควบคุม อารมณ์	ด้านรับฟัง และเต็มใจ แก้ปัญหา	โดยรวม
	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

พนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	
ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	✓

ตาราง 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

พนักงานต้อนรับบนโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	✓

ตาราง 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

พนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด	
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	✓

ตาราง 18 แสดงผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 ราย

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะ ของพนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
1. เพศ หญิง อายุ 27 ปี สถานภาพ โสดระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-ที่นั่งบางที่ก็ชำรุด -การจองตั๋วแบบ เว็บออนไลน์ สะดวกมากๆ	- พนักงาน โดยรวมถือว่าดี บริการดี ยิ้มแย้ม -การแต่งกายดูดี	- การบริการดี จอดตรงป้าย ตลอด	- ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม สุภาพดี	พุดจาไม่ค่อย สุภาพ	-พึงพอใจปาน กลาง -ราคา สมเหตุสมผล
2. เพศ หญิง อายุ 26 ปี สถานภาพ โสดระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 5 ครั้ง	- รถใหม่เรื่องสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกต่างๆดีมาก	- บริการดี ยิ้ม แย้ม ด้านการ แต่งกายดี สุภาพ	- การบริการดี จอดให้ตรงป้าย เขาใส่ใจค่อนข้าง สูงจะถามทุกครั้ง ก่อนลงรถ	- มารยาทดี ยิ้ม แย้ม สุภาพดี เขาใส่ใจ ค่อนข้างสูงจะ ถามทุกครั้ง ก่อนลงรถ	- พุดจา ให้ ข้อมูลได้ดี	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก ราคา มาตรฐาน

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ ของพนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงาน ต้อนรับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย ตัวของบริษัท ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ</u>
3. เพศ ชาย อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ใน การใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง	-บางครั้งให้บริการ ดีมาก ถ้าเป็นรถ ใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดีมาก -การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	-พนักงานแต่ง กายดี ถูก แบบฟอร์มบริษัท -สามารถแก้ไข ปัญหาได้ดี	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก	-พูดจาเร็วไป หน่อย แต่ถือ ว่าดี ให้ข้อมูล ได้ครบถ้วน	-ได้รับความ สะดวกสบายเป็น อย่างมาก พนักงาน บริการดีมาก ส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ
4. เพศ ชาย อายุ 45 ปี สถานภาพสม รส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-สิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องวีดีโอ ไม่ค่อยเปิด ห้องน้ำ โดยรวมดี สะอาด - รถออกตรงต่อ เวลาดี	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก - พนักงานแต่งกาย ดี ตามกฎระเบียบดี -ด้านกิริยาวาง พูดจาเพราะ	-บุคลิกภาพดี จอ รถตรงป้ายดี ขับ รถตามกฎหมาย	-แต่งกายดูดี สะอาด ให้การ บริการที่ดี	-การแต่งกาย บางคนนอก เครื่องแบบ แต่ ว่าใส่ใจดี พูดจาดี	-ค่าใช้จ่ายโดยสาร พอใจมาก เกิน ร้อยกับการได้รับ บริการที่ดี

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ ของพนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ</u>
5. เพศ หญิง อายุ 27 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำปานกลาง -ความ สะดวกสบายในรถ ค่อนข้างดี - เรทบ้างในการ ถึงปลายทาง	- พนักงาน บริการดีมาก ประทับใจดี	-ขับรถดีมาก ขับ รถมีมารยาท ปลอดภัยดี ขับ รถไม่เร็ว จอด ตรงตามป้าย	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก การแต่ง กายดีมาก ตามใจลูกค้า	-แต่งกายถูก ระเบียบ มีการ เอาใจใส่ดี	-ให้การบริการที่ดี - พนักงานบริการดี ปานกลาง - สิทธิประโยชน์ การได้ถือว่าดีมาก - ค่าใช้จ่าย โดยรวม สมเหตุสมผล แต่ เทียบกับเวลา อาจจะเดินทาง นานหน่อย

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ</u> <u>ของพนักงานผู้</u> <u>ให้บริการที่ดีใน</u> <u>ภาพรวมของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงาน</u> <u>ต้อนรับบนรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย</u> <u>ตัวของบริษัท</u> <u>ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ</u> <u>ของผู้ใช้บริการ</u>
6. เพศ หญิง อายุ 23 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง	-จอดตรงจุดทุก ป้าย - ให้ความสะดวก สบายพอใช้ - ห้องน้ำในรถควร ปรับปรุง	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญทาง	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มากแต่งกายดูดี สุภาพ	-พูดจาดี เอาใจ ใส่ดี ให้ข้อมูล ถูกต้อง	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ
7. เพศ ชาย อายุ 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ใน การใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง	-ความบันเทิงไม่มี ควรปรับปรุงเรื่อง ความบันเทิงในรถ โดยสาร	-บริการดี ยิ้ม แย้ม มีส่วนน้อย ที่บริการแย่	-บริการดี จอด ตรงป้ายตลอด	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม สุภาพดี	-พูดจาไม่ค่อย สุภาพ บางคน ไม่ยิ้ม	-อยากให้มีการจัด อบรมพนักงานเพิ่ม - การให้ข้อมูลไม่ ค่อยอัปเดต ยัง ล่าช้าอยู่ -ราคาโดยสาร พอใช้ได้เมื่อใช้ บริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ</u> <u>ของพนักงานผู้</u> <u>ให้บริการที่ดีใน</u> <u>ภาพรวมของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงาน</u> <u>ต้อนรับบนรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย</u> <u>ตัวของบริษัท</u> <u>ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ</u> <u>ของผู้ใช้บริการ</u>
8. เพศ หญิง อายุ 21 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ใน การใช้รถโดยสารในรถบัสเดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่ค่อย สะอาด -เก้าอี้สะดวกสบาย ดี -รถมีความสะอาดดี - สิ่งอำนวยความสะดวก ก็ควรมี มากกว่านี้	-ให้การต้อนรับดี เป็นบางคน แต่ ส่วนใหญ่ดี แต่ ไม่ค่อยยิ้มแย้ม	-แต่งกายดี ขับรถ ดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญ ทางดี	-ยิ้มแย้ม ต้อนรับปาน กลาง เอาใจใส่ดี มีการเช็ค ผู้โดยสารตลอด	-พุดจาเร็ว การ แต่งกายตาม ระเบียบ	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ เพราะคุ้มและ ประหยัดมาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
9. เพศ หญิง อายุ 25 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำมีกลิ่น สกปรก ไม่มีการ พัฒนา	-ให้การต้อนรับที่ดี พอใช้	-คนขับรถเร็ว มาก แต่ส่วน ใหญ่ขับรถดีมี ความชำนาญ ทางดี	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี แต่บางคนไม่ ค่อยเอาใจใส่	-พูดจา พอใช้ได้ ให้ ข้อมูลถูกต้อง	-สิทธิประโยชน์ ต่างๆที่ได้รับดี มาก -ค่าใช้จ่ายโดยรวม ไม่คุ้ม กับการ ได้รับบริการ เพราะอยากให้ ปรับปรุงเรื่อง ความปลอดภัย มากกว่านี้
10. เพศ หญิง อายุ 22 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ที่นั่งที่สถานีไม่ เพียงพอ -ควรปรับปรุง เรื่องห้องน้ำ	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี แต่บางคน ขับรถเร็วมาก	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม แต่บางคน ไม่ค่อยยิ้ม เอา ใจใส่ดี	-ให้ข้อมูลได้ ครบถ้วน ให้บริการ พอใช้ได้	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจปานกลาง กับการได้รับ บริการ แต่ควร เพิ่มคุณภาพการ บริการมากกว่านี้

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
11. เพศ ชาย อายุ 18 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ใน การใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่ สะอาดเท่าไร มีก ลิ้นเหม็นมาก -สถานีมีที่นั่งไม่ เพียงพอ	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดี	-ขับรถเร็ว พุดจา เสียงดังกับ พนักงานบนรถ จอดตรงป้าย	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก น่ารักมาก แต่งกายดูดี เอา ใจใส่ดีมาก	-โดย พุดจาเร็ว ไม่ค่อยพอใจ ในเรื่องนี้ คำพูดไม่ค่อย เป็นมิตรเท่าไร	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมากคุ้มค่า มาก กับการได้รับ บริการ
12. เพศ หญิง อายุ 20 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่สะอาด -สถานีมีที่นั่งไม่ เพียงพอ -รถออกเร็ว	-ให้การต้อนรับที่ดี -พนักงานแต่ง กายดี	-พุดจาดี สุภาพ มีความชำนาญทาง -ขับรถเร็วมาก บางคน	-ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก แต่งกายดูดี เอา ใจใส่ดีมาก	-พุดจาเร็ว ถามไปที่ ไม่ ค่อยสนใจ ควร ปรับปรุง	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ
13. เพศ ชาย อายุ 23 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารใน รอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่ สะอาด -สถานีมีที่นั่งไม่ เพียงพอ	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดี	-ขับรถเร็วมาก บางคน แต่พุดจา ดี สุภาพ	-ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก แต่งกายดูดี	-ไม่ค่อยสนใจ ควรปรับปรุง	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
14. เพศ ชาย อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-ห้องน้ำควร ปรับปรุง ในเรื่อง ความสะอาด -สถานที่นั่งที่ สถานีไม่เพียงพอ	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก แต่งกายดูดี	-พูดจาไม่ค่อย เป็นมิตรเท่าไร พูดเร็ว ให้ ข้อมูลได้ ครบถ้วน	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับการ -สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับพอใจดีมาก
15. เพศ หญิง อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่สะอาด -สถานีมีที่นั่งไม่ เพียงพอ	-การต้อนรับดีเป็น บางคน แต่ส่วน ใหญ่ดี แต่ไม่ค่อย ยิ้มแย้ม	- ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับ ปานกลาง เอา ใจใส่ดี มีการ เช็คผู้โดยสาร ตลอด	-พูดจาเร็ว การ แต่งกายตาม ระเบียบ	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
16. เพศ หญิง อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 5 ครั้ง	-ห้องน้ำมีกลิ่น เหม็น -รถมีความ สะอาดดี -สิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก	-การต้อนรับดีเป็น บางคน แต่ส่วน ใหญ่ดี แต่ไม่ค่อย ยิ้มแย้ม	-แต่งกายดี ขับ รถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม เอาใจใส่ดี มีการเช็ค ผู้โดยสารตลอด	-พูดจาเร็ว การ แต่งกายตาม ระเบียบ	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม ค่อนข้างไม่คุ้ม กับ การให้บริการ
17. เพศ หญิง อายุ 50 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่ค่อย สะอาด -แก้อื้อสะดวก บายดี - สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกก็ควรมี มากกว่านี้	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทาง	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก	-แนะนำดี ให้ ข้อมูลได้ ครบถ้วน พูดจาดีสุภาพ	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ให้บริการ ไม่ แพงเกินไปกับการ บริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ</u>
18. เพศ หญิง อายุ 19 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-ห้องน้ำสถานี ปานกลาง พอ เข้าได้ - แก้วน้ำที่นี่ไม่ เพียงพอเฉพาะ เทศกาล ถ้าวิน ธรรมดา เพียงพอ -สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ปานกลาง	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีปาน กลาง	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทาง	มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับ ปานกลาง เอา ใจใส่ดีมาก	-แนะนำดี ให้ ข้อมูลได้ ครบถ้วน เอา ใจใส่ดี อธิบาย รายละเอียดได้ ดี พุดจาดี สุภาพ	-สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับพอใจปาน กลาง -ค่าใช้จ่ายโดยรวม ดี คำนึงกับการได้รับ บริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
19. เพศ หญิง อายุ 47 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำต้องต่อ คิวนาน ความ สะอาดปานกลาง -สถานที่จอดรถ เก้่าอื้นั่งไม่เพียงพอ	-พูดจาเพราะ ให้ ความสุภาพดี ด้านควบคุม อารมณ์ได้ดี	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก พอใจดี มาก	-พูดจาดี ให้ การเอาใจใส่ และแนะนำดี มาก	-คุ้มครองมากกว่า นี้ ค่าใช้จ่าย โดยรวมดีมาก กับ การได้รับการ
20. เพศ ชาย อายุ 27 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 5 ครั้ง	-ห้องน้ำความ สะอาดดี -เก้ออื้นั่งรอรถไม่ เพียงพอ	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดี ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี แต่บางคน ก็ขับเร็ว	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก พอใจดี มาก	-พูดจาดี ไม่ยิ้ม เท่าไร ไม่ค่อย รับแขก แต่เอา ใจใส่ปานกลาง	-สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับดีมาก -ค่าใช้จ่ายโดยรวม ดีมาก คุ้มกับการ ได้รับการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
21. เพศ หญิง อายุ 37 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ความถี่ ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง	-ที่นั่งบางที่ก็ ชำรุด ความ บันเทิงไม่มี ควร ปรับปรุงเรื่อง ความบันเทิงใน รถโดยสาร	- บริการดี ยิ้ม แย้ม มีส่วนน้อยที่ บริการแย่ ด้าน การแต่งกายดูดี	-บริการดี จอด ตรงป้ายตลอด ขอการ ให้บริการในจุดนี้	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม สุภาพดี	-พุดจาไม่ค่อย สุภาพ เหมือน ไม่เต็มใจขาย ไม่ชอบมากๆ	-ราคาสมเหตุ เพราะรถมีหลาย ระดับ เราเลือกได้ ตามความต้องการ -ควรจัดอบรม มากกว่านี้
22. เพศ หญิง อายุ 19 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ความถี่ใน การใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง	-บางคนให้บริการ ดีมาก ถ้าเป็นรถ ใหม่เรื่องสิ่ง อำนวยความสะดวก ต่างๆดี มาก จอดตรงจุด ทุกป้าย	-ให้การต้อนรับที่ ดีมาก พนักงาน แต่งกายดี	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก	-พุดจาเร็วไป หน่อย แต่ถือ ว่าดี ให้ข้อมูล ได้ครบถ้วน	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	คุณลักษณะของ พนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่งจำกัด	พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขาย ตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
23. เพศ หญิง อายุ 22 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-บางครั้งให้บริการ ดีมาก บางครั้ง ถึงกับแะเลย ถ้า เป็นรถใหม่เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกต่างๆดี มาก	-พนักงาน บริการ ดี ยิ้มแย้ม ด้าน การแต่งกายดี สุขภาพ	-บริการดี ลงจุด ไหน ก็จอดให้ ตรงป้าย เขาใส่ ใจค่อนข้างสูงจะ ถามทุกครั้งก่อน ลงรถ	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม สุขภาพดี เขาใส่ใจ ค่อนข้างสูงจะ ถามทุกครั้ง ก่อนลงรถ	-พนักงานขาย ตั๋วโดยรวม โอเค พุดจา ให้ข้อมูลได้ดี	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก ราคา มาตรฐาน
24. เพศ หญิง อายุ 49 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง	-จอดตรงจุดทุก ป้าย -สะดวกสบาย พอใช้ -ห้องน้ำในรถควร ปรับปรุง	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี ไม่ขับรถ เร็วเกินไป	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มากแต่งกายดูดี สุขภาพ	-พุดจาดี เอาใจ ใส่ดี ให้ข้อมูล ถูกต้อง	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ</u> <u>ของพนักงานผู้</u> <u>ให้บริการที่ดีใน</u> <u>ภาพรวมของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงาน</u> <u>ต้อนรับบนรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย</u> <u>ตัวของบริษัท</u> <u>ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ</u> <u>ของผู้ใช้บริการ</u>
25. เพศ หญิง อายุ 34 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาโท ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	ขห้องน้ำไม่ค่อย สะอาด -แก้อื้อสะดวก สบายดี -รถมีความสะอาดดี -สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกก็ควรมี มากกว่านี้	-ให้การต้อนรับดี เป็นบางคน แต่ ส่วนใหญ่ดี แต่ ไม่ค่อยยิ้มแย้ม	-แต่งกายดี ขับ รถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับ ปานกลาง เอา ใจใส่ดี มีการ เช็คผู้โดยสาร ตลอด	-พูดจาเร็ว การ แต่งกายตาม ระเบียบ	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับบริการ เพราะ คุ้มและประหยัด มาก
26. เพศ หญิง อายุ 56 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำความ สะอาดดี -แก้อื้อนั่งรถไม่ เพียงพอเฉพาะ ช่วงเทศกาล - รถสะอาด - จุดพักรถ ค่อนข้างสะอาดดี	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี แต่บางครั้ง ก็ขับเร็ว	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก พอใจดี มาก	-พูดจาดี ไม่ยิ้ม เท่าไร ไม่ค่อย รับแขก แต่เอา ใจใส่ปานกลาง	-สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับดีมาก -ค่าใช้จ่ายโดยรวม ดีมาก คุ้มกับการ ได้รับบริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ</u> <u>ของพนักงานผู้</u> <u>ให้บริการที่ดีใน</u> <u>ภาพรวมของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงาน</u> <u>ต้อนรับบนรถ</u> <u>โดยสารของ</u> <u>บริษัทขนส่ง</u> <u>จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย</u> <u>ตัวของบริษัท</u> <u>ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ</u> <u>ของผู้ใช้บริการ</u>
27. เพศ หญิง อายุ 17 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ไม่สะอาดเท่าไร มีกลิ่นเหม็นมาก -สถานีมีที่นั่งไม่ เพียงพอ -การออกรถเร่ ครึ่งชั่วโมงเป็น บางครั้ง	-พนักงาน บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดี	-ขับรถเร็ว พุดจา เสียงดังกับ พนักงานบนรถ จอดตรงป้าย	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก น่ารักมาก แต่งกายดูดี เอา ใจใส่ดีมาก	-พุดจาเร็ว ไม่ ค่อยพอใจใน เรื่องนี้ คำพุด ไม่ค่อยเป็น มิตรเท่าไร	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมากคุ้มค่า มาก กับการได้รับ บริการ
28. เพศ ชาย อายุ 25 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง	-ห้องน้ำมีกลิ่น เหม็น - รถมีความ สะอาดดี - สิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก	-ให้การต้อนรับดี เป็นบางคน แต่ ส่วนใหญ่ดี ยิ้ม แย้ม	-แต่งกายดี ขับ รถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มีการเช็ค ผู้โดยสารตลอด	-พุดจาเร็ว การ แต่งกายตาม ระเบียบ	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม ค่อนข้างไม่คุ้ม ปานกลาง กับการ ได้รับบริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวมของ คุณภาพการ ให้บริการ	<u>คุณลักษณะ ของพนักงานผู้ ให้บริการที่ดีใน ภาพรวมของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขับรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงาน ต้อนรับบนรถ โดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด</u>	<u>พนักงานขาย ตัวของบริษัท ขนส่ง จำกัด</u>	<u>ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ</u>
29. เพศ หญิง อายุ 42 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง	-ห้องน้ำสถานีไม่ ค่อยสะอาด -เก้าอี้สถานีไม่ เพียงพอ -สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดี มาก -จอดตรงจุดทุก ป้าย	-พนักงาน บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดีมาก	-ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มี ความชำนาญ ทางดี	-ต้อนรับ มารยาทดี ยิ้ม แย้ม ต้อนรับดี มาก เอาใจใส่ดี มาก	-แนะนำดี ให้ ข้อมูลได้ ครบถ้วน พูดจาดีสุภาพ	-สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับพอใจมาก -ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับการ ไม่ แพงเกินไปกับการ บริการ
30. เพศ ชาย อายุ 31 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง	-ห้องน้ำไม่สะอาด -สถานีมีที่นั่งไม่ เพียงพอ	-บริการดี ให้การ ต้อนรับที่ดี	-ขับรถเร็วมาก บางคน แต่พูดจา ดี สุภาพ	-ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก แต่งกายดูดี	-ไม่ค่อยสนใจ ควรปรับปรุง	-ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการ ได้รับการ

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของ พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ดังนี้

1. เพศ หญิง อายุ 27 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ การบริการดีปานกลาง ที่นั่งบางที่ก็ชำรุด ความบันเทิงไม่มี ควรปรับปรุงเรื่องความบันเทิงในรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยในระดับหนึ่ง แต่รถบางคันก็เกินไป อยากให้มีการบำรุงหรือเปลี่ยนรถดีกว่า เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การจองตั๋วแบบเว็บ ออนไลน์ สะดวกมากๆ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง ด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่ค่อยอัปเดต เบอร์โทรจองตั๋วบางทีโทรไม่ติด ควรปรับปรุงในเรื่องนี้ ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงานโดยรวมถือว่าดี บริการดี ยิ้มแย้ม มีส่วนน้อยที่บริการแย่ ด้านการแต่งกายดูดี สะอาดสะอ้าน ไม่น่ารัก เกียจ ด้านกิริยวาจา บางคนก็พูดจาดี บางคนก็พูดจาแย่กับลูกค้าแต่ส่วนน้อย ด้านควบคุมอารมณ์ ยังไม่เคยเจอพนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆตั้งแต่ใช้บริการมา เบื่องตันแล้วถือว่าดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีการบริการที่ดี แต่ปัญหาบางเรื่องก็ไม่แก้ไข แต่ไม่ได้ร้ายแรงอะไร ส่วนพนักงานขับรถ บริการดี จอดตรงป้ายตลอด ชอบการให้บริการในจุดนี้ ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี ส่วนพนักงานขายตั๋วพูดจาไม่ค่อยสุภาพ เหมือนไม่เต็มใจขาย ไม่ชอบมากๆ ส่วนความพึงพอใจ พอใจในบางเรื่องของการบริการ แต่เรื่องคุณภาพรถและข่าวสารเว็บไซต์ควรปรับปรุง การบริการถือว่าดีในระดับหนึ่ง อยากให้มีการจัดอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงการบริการเยอะๆ การให้ข้อมูลไม่ค่อยอัปเดต ยังล่าช้าอยู่ ราคาสมเหตุสมผล เพราะรถมีหลายระดับ เราเลือกได้ตามความต้องการ

2. เพศ หญิง อายุ 26 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 5 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ บางคันให้บริการดีมาก บางคันถึงกับแย่เลย ถ้าเป็นรถใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก แต่เคยเจอสภาพรถเก่า แอร์รถเสีย รถเสีย จากกรุงเทพไปอุบลราชธานี ทำให้เราไปประมาณ 2 ชั่วโมง ด้านความปลอดภัย รถเก่าไม่ควรนำมาใช้ซ้ำซื้ออีก เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวก รวดเร็วไม่มีปัญหาอะไร การติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูลอะไร ตอบได้ดี ชัดเจนด้าน แต่ทางโทรถาม ข้อมูลทางโทรศัพท์ พูดจาไม่ค่อยรู้เรื่อง พูดเร็ว ฟังไม่ทัน ควรปรับปรุง ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกายดี สุภาพ ด้านกิริยวาจา พูดจาดี ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ ด้านควบคุมอารมณ์ ยังไม่เคยเจอปัญหานี้ พูดจาดีตลอดส่วนใหญ่ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ไม่เคยเจอปัญหะไรมากนัก ถือว่าดี ส่วนพนักงานขับรถ บริการดี ลงจุดไหน ก็จอดให้ตรงป้าย เขาใส่ใจค่อนข้างสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ

ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี เขาใส่ใจก่อนข้างสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ ส่วนพนักงานขายตัวโดยรวมโอเค พูดจา ให้ข้อมูลได้ดี ส่วนความพึงพอใจ มีความสะดวก ให้การบริการที่ดี เวลาสอบถามข้อมูลก็ตอบได้รู้เรื่อง แนะนำดี ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก ราคามาตรฐาน

3. เพศ ชาย อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ บางคันให้บริการดีมาก ถ้าเป็นรถใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก จอดตรงจุดทุกป้าย ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ส่วนเรื่องสภาพรถ ตอนนี้อยู่มีการปรับปรุงเปลี่ยนรถใหม่แล้วถือว่าดีมาก ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วไม่มีปัญหาอะไร การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน การแลกเปลี่ยนคืนตัวก็ไม่มีปัญหาอะไร ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี เช่นการคืนตัว อธิบายชี้แจงดีมาก ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตัวโดย พูดจาเร็วไปหน่อย แต่ถือว่าดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมากส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับการ

4. เพศ ชาย อายุ 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเรื่อง วีดีโอไม่ค่อยเปิด ห้องน้ำตดยรวมดี สะอาด รถออกตรงต่อเวลาดี อาจเรทบ้างนิดหน่อย ด้านความปลอดภัย สัมภาระในการวางของมีความปลอดภัยดี สภาพรถดี ส่วนใหญ่เจอรถใหม่ ได้รับความปลอดภัยเกินร้อย การเข้าถึงการบริการ การซื้อตั๋วมีความสะดวกสบาย ให้เลือกที่นั่งได้เอง ถือว่าดี การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลมีความชัดเจนเข้าใจง่าย สามารถเลื่อนตัวได้ ไม่ยุ่งยาก ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ตามระเบียบดี ด้านกิริยาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี เจอคนพูดไม่ดีน้อยมาก อาจเจอช่วงเทศกาล ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานตามใจ ลูกค้า บริการดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ บุคลิกภาพดี จอดตรงป้ายดี ขับรถตามกฎหมาย ตอนนี้อยู่มีสัญญาณตรวจความเร็ว ทำให้ปลอดภัย มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมีการต้อนรับที่ดี แต่งกายดูดี สะอาด ให้การบริการที่ดี ส่วนพนักงานขายตัวโดย การแต่งกายบางคนนอกเครื่องแบบ แต่ว่าใส่ใจดี พูดจาดี ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความความสะดวกสบายและการรวดเร็วเป็นอย่างมาก ดีกว่าสมัยก่อนเยอะ ให้การบริการที่ดีมาก พนักงานบริการดีมาก การได้รับข้อมูลข่าวดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยสารพอใจมาก เกินร้อยกับการได้รับการบริการที่ดี

5. เพศ หญิง อายุ 27 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำปานกลาง ความสะดวกสบายในรถค่อนข้างดี เรทบ้างในการถึงปลายทาง ด้านความปลอดภัย สภาพรถใหม่ มีความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว มีการให้เลือกที่นั่ง ซึ่งดีมาก มีที่นั่งเพียงพอ จะเยอะแค่ช่วงเทศกาล การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน อาจเลื่อนเวลานิดหน่อย ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดีมาก ประทับใจดี ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี มีความสุภาพมาก ด้านกิริยาวาจา พูกจาดีมากส่วนใหญ่ แต่เคยเจอบางที่ไม่ดี เคยเจอที่เชียงใหม่ พูกจาไม่ดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดีส่วนใหญ่ เคยเจอแค่คนเดียวที่พูกจาไม่ดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ไม่ค่อยสนใจหรือรับฟังอะไรมาก ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ขับรถมีมารยาท ปลอดภัยดี ขับรถไม่เร็ว จอดตรงตามป้าย ไม่เคยจอดกลางทางหรือนอกป้าย แต่งกายดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก การแต่งกายดีมาก ตามใจลูกค้า ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย แต่งกายถูกระเบียบ มีการเอาใจใส่ดี ตามเรื่องให้ดี ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีปานกลาง สิทธิประโยชน์การได้ถือว่าดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม สมเหตุสมผล แต่เทียบกับเวลาอาจจะเดินทางนานหน่อย

6. เพศ หญิง อายุ 23 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ จอดตรงจุดทุกป้าย ให้ความสะดวกสบายพอใช้ ห้องน้ำในรถควรปรับปรุง ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป สภาพรถใหม่ดูดีปลอดภัยต่อการใช้งาน ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยาวาจา พูกจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี เช่นการคืนตั๋ว อธิบายชี้แจงดีมาก ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ไม่ขับรถเร็วเกินไป ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมากแต่งกายดูดี สุภาพ ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พูกจาดี เอาใจใส่ดี ให้ข้อมูลถูกต้อง ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายพอใช้ ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก การได้รับข้อมูลครบถ้วนดี ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการให้บริการ

7. เพศ ชาย อายุ 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ การบริการดีปานกลาง ความบันเทิงไม่มี ควรปรับปรุงเรื่องความบันเทิงในรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยดีในระดับหนึ่ง แต่รถบางคันก็เกินไป อยากให้มีการบำรุงหรือเปลี่ยนรถดีกว่า เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การจองตั๋วแบบเว็บ ออนไลน์ สะดวกมากๆ ด้านการติดต่อสื่อสาร ชอบมีปัญหาเรื่องโทรจองตั๋ว บางทีโทรไม่ติด คนที่ให้ข้อมูลพูดจาเร็วไปหน่อย ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงานโดยรวมถือว่าดี บริการดี ยิ้มแย้ม มีส่วนน้อยที่บริการแย่ ด้านการแต่งกายดูดี สะอาดสะอาด ไม่น่ารักเก๋จ ด้านกิริยาจา บางคนที่พูดจาดี บางคนที่พูดจาแย่กับลูกค้าแต่ส่วนน้อย ด้านควบคุมอารมณ์ ยังไม่เคยเจอพนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆ ตั้งแต่ใช้บริการมา เบื่องตันแล้วถือว่าดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีการบริการที่ดี แต่ปัญหาบางเรื่องก็ไม่แก้ไข ส่วนพนักงานขับรถ บริการดี จอดตรงป้ายตลอด ชอบการให้บริการในจุดนี้ ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี ส่วนพนักงานขายตั๋วพูดจาไม่ค่อยสุภาพ บางคนไม่ยิ้ม ส่วนความพึงพอใจ พอใจในบางเรื่องของการบริการ แต่เรื่องคุณภาพรถและข่าวสารเว็บไซต์ควรปรับปรุง การบริการถือว่าดีปานกลาง อยากให้มีการจัดอบรมพนักงานเพิ่ม การให้ข้อมูลไม่ค่อยอัปเดต ยังล่าช้าอยู่ ราคาโดยสารพอใช้ได้เมื่อใช้บริการ

8. เพศ หญิง อายุ 21 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด แก้วสะอาดถวายดี รถมีความสะอาดดี สิ่งอำนวยความสะดวกก็ควรมีมากกว่านี้ รถมีการถึงรถเล็กน้อย ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัย แต่ถ้าเดินทางไปเหนือ จะค่อนข้างน่ากลัว ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วยกเว้นช่วงเทศกาล คนจะเยอะต่อคิวนานหน่อย การติดต่อมีการให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกับเว็บไซต์ ต้องคอยถามพนักงาน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี ให้การต้อนรับดีเป็นบางคน แต่ส่วนใหญ่ดีแต่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี เรียบร้อยดูดี ด้านกิริยาจา สุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานพูดจาไม่ดีกับลูกค้าท่านอื่น เมื่อเจอปัญหาที่นิ่งเต็ม แต่ลูกค้าท่านนั้นจะไปได้ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาไม่ค่อยดีเท่าไร ส่วนพนักงานขับรถ แต่งกายดี ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับปานกลาง เอาใจใส่ดี มีการเช็คผู้โดยสารตลอด ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พูดจาเร็ว การแต่งกายตามระเบียบ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ห้องน้ำในรถและสถานีต้องดีกว่านี้ ให้การบริการ พนักงานบริการดีปานกลาง ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ เพราะคุ้มและประหยัดมาก

9. เพศ หญิง อายุ 25 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำมีกลิ่น สกปรก ไม่มีการพัฒนา สภาพรถโดยรวมโอเค สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆพอใช้ได้ ด้านความปลอดภัย บางคันขับเร็วมาก ส่วนเรื่องสภาพรถดี ดูใหม่ดี พัฒนาขึ้น มีรถเสีย จอดรอผู้โดยสารครึ่งชั่วโมง ควรปรับปรุงสภาพรถให้ดีกว่านี้ ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วไม่มีปัญหาอะไร การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดีให้การต้อนรับที่ดีพอใช้ ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ด้านกิริยาจาพูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ บางคนขับเร็วมาก แต่ส่วนใหญ่ขับรถดีมีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดี แต่บางคนไม่ค่อยเอาใจใส่ ส่วนพนักงานขายตั๋วให้การบริการพูดจาพอใช้ได้ ให้ข้อมูลถูกต้อง ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีปานกลาง สิทธิประโยชน์ต่างๆที่ได้รับดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม ไม่คุ้ม กับการได้รับบริการ เพราะอยากให้ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยมากกว่านี้

10. เพศ หญิง อายุ 22 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ที่นั่งที่สถานีไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เพราะไม่ค่อยสะอาด ความสะดวกสบายปานกลาง รถถึงเร็วไม่เกินครึ่งชั่วโมง หรืออาจจะถึงก่อน ด้านความปลอดภัย สภาพรถพอใช้ได้ ยามที่สถานีอาจดูไม่ทั่วถึงความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ข้อมูลไม่อัปเดตที่เว็บ ต้องมาเช็คดูที่สถานี ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย แต่เจอบางคนที่ไม่ใส่ พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ด้านกิริยาจาพูดจาดี พอใช้ได้ ให้ความสุภาพดี บางคนชอบพูดเสียงดัง ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี คือรถจะออกแล้ว เขาก็โทรหาคนขับรถให้ ถือว่าดีมาก ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี แต่บางคนขับเร็วมาก ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม แต่บางคนไม่ค่อยยิ้ม เอาใจใส่ดี ถามว่าเราลงตรงไหน ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ให้บริการพอใช้ได้ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายปานกลาง ปรับปรุงเรื่องที่นั่งสถานีไม่เพียงพอ ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดี การให้ข้อมูลดี ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจปานกลาง กับการได้รับบริการ แต่ควรเพิ่มคุณภาพการบริการมากกว่านี้

11. เพศ ชาย อายุ 18 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่สะอาดเท่าไร มีกลิ่นเหม็นมาก สถานีมีที่นั่งไม่เพียงพอ การออกรถเร็วครึ่งชั่วโมงเป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่เข้าไม่เปิดทีวีให้ดู ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ส่วนเรื่องสภาพรถ ตอนนี้อยู่มีการปรับปรุงเปลี่ยนรถใหม่แล้วถือว่าดีมาก ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว แต่บางทีให้รอตั้งทอนนานเกินไป การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดี ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ด้านกิริยาจา พุดจา เพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานทะเลาะกับผู้โดยสาร แต่พนักงานขอโทษ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา รถเสียกลางทาง 2 ชั่วโมง แก้ไขโดยการเปลี่ยนรถ ก็ถือว่าแก้ไขได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถเร็ว พุดจาเสียงดังกับพนักงานขับรถ จอดตรงป้าย ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก น่ารักมาก แต่งกายดูดี เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พุดจาเร็ว ไม่ค่อยพอใจในเรื่องนี้ คำพูดไม่ค่อยเป็นมิตรเท่าไร ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายพอใช้ได้ ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก ส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมากคุ้มค่ามาก กับการได้รับบริการ

12. เพศ หญิง อายุ 20 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่สะอาด สถานีมีที่นั่งไม่เพียงพอ รถออกเร็ว ครึ่งชั่วโมง ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี แต่บางครั้งเร็วไป ส่วนเรื่องสภาพรถปานกลาง ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว ติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดี ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาด ด้านกิริยาจา พุดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่เคยเจอพนักงานแสดงกิริยาไม่ดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา รถเสียกลางทาง แก้ไขโดยการซ่อมจนเสด ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้ ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถเร็วมากบางครั้ง แต่พุดจาดี สุภาพ มีความชำนาญทาง ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก แต่งกายดูดี เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พุดจาเร็ว ถามไปที่ ไม่ค่อยสนใจ ควรปรับปรุง ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมากส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ

13. เพศ ชาย อายุ 23 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำพอใช้ บางคันให้บริการดีมาก ถ้าเป็นรถใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างพอใช้ สถานที่จุดพักรถ อาหารแพง รถไม่เร็วเท่าไร จอดตรงจุดทุกป้าย ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี ส่วนเรื่องสภาพรถใหม่ดี ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่

ชัดเจน การแลกเปลี่ยนคืนตัวก็ไม่มีปัญหาอะไร ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยาจา พุดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี แก้ไขปัญหาไม่ดีเท่าไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี จองที่นั่งตรงแล้ว แต่พนักงานให้สลับที่นั่งกับคู่โดยสารที่มาคู่กับ ไม่พอใจเท่าไร ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับ มารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พุดจาไม่ค่อยดี ไม่พอใจเท่าไรส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก ส่วนรวม สิทธิประโยชน์ที่ได้รับพอใจดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับการ

14.เพศ ชาย อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำควรปรับปรุง ในเรื่องความสะอาด สถานที่นั่งที่สถานีไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงเป็นอนางมาก ถ้าเป็นรถใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไม่ค่อยดี เช่นทีวีติดๆดับ จอดตรงจุดทุกป้าย รถถึงตรงเวลา ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ส่วนเรื่องสภาพรถดี บางคันขึ้นรถไม่ปลอดภัย ตอนนีมีการปรับปรุงเปลี่ยนรถใหม่แล้วถือว่าดีมาก ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วไม่มีปัญหาอะไร การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้น การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยาจา พุดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี มี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา แก้ไขปัญหาได้ดีแต่ล่าช้า ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พุดจาไม่ค่อยเป็นมิตรเท่าไร พุดเร็ว ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายดี ให้การบริการพอใช้ควรปรับปรุงอีก พนักงานบริการดีพอใช้ได้ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับพอใจดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับการ

15.เพศ หญิง อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่สะอาด เก้าอี้ไม่เพียงพออย่างมาก รถมีความสะอาดดี สิ่งอำนวยความสะดวกก็ควรมีมากกว่านี้ รถมีการถึงเรทเล็กน้อย ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี แต่ถ้าเดินทางไปเหนือ จะค่อนข้างน่ากลัว ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วยกเว้นช่วงเทศกาล คนจะเยอะต่อคิวนานหน่อย การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกับเว็บไซต์ ต้องคอยถามพนักงาน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี ให้การต้อนรับดีเป็นบางคน แต่ส่วนใหญ่ดี แต่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี เรียบร้อยดูดี ด้านกิริยาจาสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานพุดจาไม่ดีกับลูกค้าท่านอื่น เมื่อเจอปัญหาที่นั่งเต็ม แต่ลูกค้า

ท่านนั้นจะไปให้ได้ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาไม่ค่อยดีเท่าไร ส่วนพนักงานขับรถ แต่งกายดี ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับปานกลาง เอาใจใส่ดี มีการเช็คผู้โดยสารตลอด ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พุดจาเร็ว การแต่งกายตามระเบียบ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ห้องน้ำในรถและสถานีต้องดีกว่านี้ ให้การบริการ พนักงานบริการดีปานกลาง ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับการ

16. เพศ หญิง อายุ 24 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 5 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น รถมีความสะอาดดี สิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี รถค่อนข้างขับเร็วเป็นบางครั้ง สภาพรถใหม่ มีความชำนาญทาง ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวก รวดเร็ว จ่ายตั๋วได้สะดวกมาก การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน ปลอดภัยดี ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี ให้การต้อนรับดีเป็นบางคน แต่ส่วนใหญ่ดี ยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี เรียบร้อยดูดี ด้านกิริยาวาจา สุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ ไม่เคยเจอปัญหานี้ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาไม่ค่อยดีเท่าไร เช่นแอร์เสีย ส่วนพนักงานขับรถ แต่งกายดี ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดี มีการเช็คผู้โดยสารตลอด ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พุดจาเร็ว การแต่งกายตามระเบียบ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ห้องน้ำในรถและสถานีควรปรับปรุง ให้การบริการปานกลาง พนักงานบริการดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม ค่อนข้างไม่คุ้ม ปานกลาง กับการได้รับการ

17. เพศ หญิง อายุ 50 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำสถานีไม่ค่อยสะอาด แก้วน้ำสถานีไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก จอดตรงจุดทุกป้าย จุดพักรถห้องน้ำสะอาด อาหารใช้ได้ รถออกตรงเวลา ถึงเร็วทันหน้อย ด้านความปลอดภัย สภาพรถดีมีความพร้อมต่อการใช้งาน ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้น การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท สะอาด ด้านกิริยาวาจา พุดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย แนะนำดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน พุดจาดีสุภาพ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก ให้การบริการที่ดีมาก พนักงานบริการดีมากสิทธิประโยชน์ที่ได้รับพอใจมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับการ ไม่แพงเกินไปกับการบริการ

18. เพศ หญิง อายุ 19 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำสถานีปานกลาง พอเข้าได้ แก้อัสนานี้ไม่เพียงพอเฉพาะเทศกาล ถ้าวันธรรมดา เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ปานกลาง ในรถสะอาด จอดตรงจุดทุกป้าย จุดพักรถห้องน้ำสะอาด รถออกตรงเวลา ถึงตรงเวลา ด้านความปลอดภัย สภาพรถดีมีความพร้อมต่อการใช้งาน ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วรวดเร็วดี ไวทันใจ สามารถเลือกที่นั่งได้ การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีปานกลาง ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี สะอาด ด้านกิริยวาจา พูดจาสุภาพ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับปานกลาง เอาใจใส่ดี ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย แนะนำดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เอาใจใส่ดี อธิบายรายละเอียดได้ดี พูดจาดีสุภาพ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก ให้การบริการที่ดีมาก พนักงานบริการดีแต่บางคนก็ไม่ค่อยยิ้ม สิทธิประโยชน์ที่ได้รับพอใจปานกลาง ค่าใช้จ่ายโดยรวมดี คู่กับการได้รับบริการ

19. เพศ หญิง อายุ 47 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำต้องต่อคิวนาน ความสะอาดปานกลาง สถานีจอดรถ แก้อัสนี้ไม่เพียงพอช่วงเทศกาลไม่เพียงพอ ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี ส่วนเรื่องสภาพรถใหม่ดี ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยวาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ไม่มีปัญหาอะไร ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก พอใจดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พูดจาดี ให้การเอาใจใส่และแนะนำดีมาก ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก สิทธิประโยชน์ที่ได้รับปานกลาง น่าจะคุ้มครองมากกว่านี้ ค่าใช้จ่ายโดยรวมดีมาก กับการได้รับบริการ

20. เพศ ชาย อายุ 27 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 5 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ หวังว่าความสะอาดดี เกาอี้นั่ง รอรถไม่เพียงพอเฉพาะช่วงเทศกาล รดสะอาด จุดพักรถค่อนข้างสะอาดดี ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ ความปลอดภัยดี สภาพรถใหม่ พร้อมในการใช้งาน แต่บางครั้งก็ไม่โอเค ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วโดยเฉพาะทางออนไลน์ การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือ คำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยา วาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานบางคนเหนื่อยๆมาแต่ก็พุดจาดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร เคยเจอรถเสีย แต่เขาเปลี่ยนรถให้ ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดี ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี แต่บางครั้งก็ขับเร็ว ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดี มาก พอใจดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋ว พุดจาดี ไม่ยิ้มเท่าไร ไม่ค่อยรับแขก แต่เอาใจใส่ปานกลาง ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก สิทธิประโยชน์ที่ได้รับดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวมดีมาก คำนึงกับการให้บริการ

21. เพศ หญิง อายุ 37 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ การบริการดีปานกลาง ที่นั่งบาง ที่ก็ชำรุด ความบันเทิงไม่มี ควรปรับปรุงเรื่องความบันเทิงในรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยในระดับนี้ แต่รถบางครั้งก็เกาเกินไป อยากให้มีการบำรุงหรือเปลี่ยนรถดีกว่า เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ด้าน การเข้าถึงการบริการ บริการดี การจองตั๋วแบบเว็บ ออนไลน์ สะดวกมากๆ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง ด้าน การติดต่อสื่อสาร ไม่ค่อยอัปเดต เบอร์โทรจองตั๋วบางทีโทรไม่ติด ควรปรับปรุงในเรื่องนี้ ส่วนคุณลักษณะ ของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงานโดยรวมถือว่าดี บริการดี ยิ้มแย้ม มีส่วนน้อยที่บริการแย่ ด้านการแต่งกายดูดี สะอาดสะอ้าน ไม่น่ารังเกียจ ด้านกิริยา วาจา บางคนก็พุดจาดี บางคนก็พุดจาแย่กับลูกค้าแต่ส่วนน้อย ด้านควบคุมอารมณ์ ยังไม่เคยเจอ พนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆตั้งแต่ใช้บริการมา เบื่องตันแล้วถือว่าดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีการ บริการที่ดี แต่ปัญหาบางเรื่องก็ไม่แก้ไข แต่ไม่ได้ร้ายแรงอะไร ส่วนพนักงานขับรถ บริการดี จอดตรง ป้ายตลอด ชอบการให้บริการในจุดนี้ ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี ส่วนพนักงาน ขายตั๋วพุดจาไม่ค่อยสุภาพ เหมือนไม่เต็มใจขาย ไม่ชอบมากๆ ส่วนความพึงพอใจ พอใจในบางเรื่องของการบริการ แต่เรื่องคุณภาพรถและข่าวสารเว็บไซต์ควรปรับปรุง การบริการถือว่าดีในระดับนี้ อยากให้ มีการจัดอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงการบริการเยอะๆ การให้ข้อมูลไม่ค่อยอัปเดต ยังล่าช้าอยู่ ราคา สมเหตุสมผล เพราะรถมีหลายระดับ เราเลือกได้ตามความต้องการ

22. เพศ หญิง อายุ 19 ปี สถานภาพสมรส โสด ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ บางคันให้บริการดีมาก ถ้าเป็นรถใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก จอดตรงจุดทุกป้าย ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ส่วนเรื่องสภาพรถ ตอนนีมีการปรับปรุงเปลี่ยนรถใหม่แล้วถือว่าดีมาก ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วไม่มีปัญหาอะไร การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน การแลกเปลี่ยนคืนตัวก็ไม่มีปัญหาอะไร ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยวาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี เช่นการคืนตัว อธิบายชี้แจงดีมาก ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พูดจาเร็วไปหน่อย แต่ถือว่าดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมากส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ

23. เพศ หญิง อายุ 22 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ บางคันให้บริการดีมาก บางคันถึงกับแย่เลย ถ้าเป็นรถใหม่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก แต่เคยเจอสภาพรถเก่า แอร์รถเสีย รถเสีย จากกรุงเทพไปอุบลราชธานี ทำให้เราไปประมาณ 2 ชั่วโมง ด้านความปลอดภัย รถเก่าไม่ควรนำมาใช้ซ้ำซื้ออีก เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วไม่มีปัญหาอะไร การติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูลอะไร ตอบได้ดี ชัดเจนด้าน แต่ทางโทรถามข้อมูลทางโทรศัพท์ พูดจาไม่ค่อยรู้เรื่อง พูดเร็ว ฟังไม่ทัน ควรปรับปรุง ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกายดี สุภาพ ด้านกิริยวาจา พูดจาดี ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ ด้านควบคุมอารมณ์ ยังไม่เคยเจอปัญหานี้ พูดจาดีตลอดส่วนใหญ่ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ไม่เคยเจอปัญหาอะไรมากนัก ถือว่าดี ส่วนพนักงานขับรถ บริการดี ลงจุดไหน ก็จอดให้ตรงป้าย เขาใส่ใจค่อนข้างสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี เขาใส่ใจค่อนข้างสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ ส่วนพนักงานขายตั๋วโดยรวมโอเค พูดจาให้ข้อมูลได้ดี ส่วนความพึงพอใจ มีความสะดวก ให้การบริการที่ดี เวลาสอบถามข้อมูลลูกก็ตอบได้รู้เรื่อง แนะนำดี ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก ราคามาตรฐาน

24. เพศ หญิง อายุ 49 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 3 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ จอดตรงจุดทุกป้าย ให้ความสะดวกสบายพอใช้ ห้องน้ำในรถควรปรับปรุง ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป สภาพรถใหม่ดูดีปลอดภัยต่อการใช้งาน ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่

ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยาวาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี เช่นการคืนตัว อธิบายชี้แจงดีมาก ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดี มาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ไม่ขับรถเร็วเกินไป ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมากแต่งกายดูดี สุภาพ ส่วนพนักงานขายตัวโดย พูดจาดี เอาใจใส่ดี ให้ข้อมูล ถูกต้อง ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายพอใช้ ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก การ ได้รับข้อมูลครบถ้วนดี ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ

25.เพศ หญิง อายุ 34 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาโท ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด แก้วน้ำ สะดวกสบายดี รถมีความสะอาดดี สิ่งอำนวยความสะดวกก็ควรมีมากกว่านี้ รถมีการถึงรถเล็กน้อย ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี แต่ถ้าเดินทางไปเหนือ จะค่อนข้างน่ากลัว ด้านการเข้าถึง การบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วยกเว้นช่วงเทศกาล คนจะเยอะต่อคิวนานหน่อย การ ติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกับเว็บไซต์ ต้องคอยถามพนักงาน ส่วนคุณลักษณะของพนักงาน ผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี ให้การต้อนรับดีเป็นบางคน แต่ส่วนใหญ่ดี แต่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี เรียบร้อยดูดี ด้านกิริยาวาจา สุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานพูดจาไม่ดีกับลูกค้าท่านอื่น เมื่อเจอปัญหาที่นิ่งเฉย แต่ลูกค้าท่าน นั้นจะไปให้ได้ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาไม่ค่อยดีเท่าไร ส่วนพนักงานขับรถ แต่งกายดี ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับปานกลาง เอาใจใส่ดี มีการเช็คผู้โดยสารตลอด ส่วนพนักงานขายตัวโดย พูดจาเร็ว การแต่งกาย ตามระเบียบ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ห้องน้ำในรถและสถานีต้อง ดีกว่านี้ ให้การบริการ พนักงานบริการดีปานกลาง ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ เพราะคุ้มและประหยัดมาก

26.เพศ หญิง อายุ 56 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำสะอาดดี เกาอี้ นั่ง รอรถไม่เพียงพอเฉพาะช่วงเทศกาล รถสะอาด จุดพักรถค่อนข้างสะอาดดี ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ ความปลอดภัยดี สภาพรถใหม่ พร้อมในการใช้งาน แต่บางครั้งก็ไม่โอเค ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็วโดยเฉพาะทางออนไลน์ การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือ คำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ด้านกิริยาวาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานบางคนเหนื่อยๆมาแต่ก็พูดจาดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร เคยเจอรถเสีย แต่เขาเปลี่ยนรถให้ ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดี ปลอดภัยดี มี

ความชำนาญทางดี แต่บางครั้งก็ขับเร็ว ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก พอใจดีมาก ส่วนพนักงานขายตัว พุดจาดี ไม่ยิ้มเท่าไร ไม่ค่อยรับแขก แต่เอาใจใส่ปานกลาง ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก สิทธิประโยชน์ที่ได้รับดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวมดีมาก คำนึงกับการให้บริการ

27.เพศ หญิง อายุ 17 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษามัธยม ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่สะอาดเท่าไร มีกลิ่นเหม็นมาก สถานีมีที่นั่งไม่เพียงพอ การออกรถเร็วครึ่งชั่วโมงเป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่เข้าไม่เปิดทีวีให้ดู ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ส่วนเรื่องสภาพรถ ตอนนี้มีการปรับปรุงเปลี่ยนรถใหม่แล้วถือว่าดีมาก ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว แต่บางที่ให้อั่งตงทอนนานเกินไป การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดี ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ด้านกิริยวาจา พุดจาเพราะให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานทะเลาะกับผู้โดยสาร แต่พนักงานขอโทษ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา รถเสียกลางทาง 2 ชั่วโมง แก้ไขโดยการเปลี่ยนรถ ก็ถือว่าแก้ไขได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถเร็ว พุดจาเสียงดังกับพนักงานบนรถ จอดตรงป้าย ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก น่ารักมาก แต่งกายดูดี เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตัวโดย พุดจาเร็ว ไม่ค่อยพอใจในเรื่องนี้ ค่าพุดไม่ค่อยเป็นมิตรเท่าไร ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายพอใช้ได้ ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมากส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมากคุ้มค่ามาก กับการให้บริการ

28.เพศ ชาย อายุ 25 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 2 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น รถมีความสะอาดดี สิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี รถค่อนข้างขับเร็วเป็นบางครั้ง สภาพรถใหม่ มีความชำนาญทาง ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวก รวดเร็ว จ่ายตังได้สะดวกมาก การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน ทัศนียภาพดี ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี ให้การต้อนรับดี เป็นบางคน แต่ส่วนใหญ่ดี ยิ้มแย้ม ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี เรียบร้อยดูดี ด้านกิริยวาจา สุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ ไม่เคยเจอปัญหานี้ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาไม่ค่อยดีเท่าไร เช่นแอร์เสีย ส่วนพนักงานขับรถ แต่งกายดี ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดี มีการเช็คผู้โดยสารตลอด ส่วนพนักงานขายตัวโดย พุดจาเร็ว การแต่งกายตามระเบียบ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นปานกลาง ห้องน้ำในรถและสถานีควรปรับปรุง ให้การบริการปานกลาง พนักงานบริการดีมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม ค่อนข้างไม่คุ้ม ปานกลาง กับการให้บริการ

29. เพศ หญิง อายุ 42 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 4 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำสะอาด แก้วน้ำสะอาด ไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก จอดตรงจุดทุกป้าย จุดพักรถห้องน้ำสะอาด อาหารใช้ได้ รถออกตรงเวลา ถึงเร็วทันใจ ด้านความปลอดภัย สภาพรถดีมีความพร้อมต่อการใช้งาน ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้น การติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดีมาก ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท สะอาด ด้านกิริยา วาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย แนะนำให้ข้อมูลได้ครบถ้วน พูดจาดีสุภาพ ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก ให้การบริการที่ดีมาก พนักงานบริการดีมากสิทธิประโยชน์ที่ได้รับพอใจมาก ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ ไม่แพงเกินไปกับการบริการ

30. เพศ ชาย อายุ 31 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ห้องน้ำไม่สะอาด สถานีมีที่นั่ง ไม่เพียงพอ นั่ง รถออกเร็ว ครึ่งชั่วโมง ด้านความปลอดภัย ขับรถให้ความปลอดภัยดี แต่บางครั้งเร็วไป ส่วนเรื่องสภาพรถปานกลาง ด้านการเข้าถึงการบริการ บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว ติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน ส่วนคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด จำกัด ด้านมิตรไมตรี พนักงาน บริการดี ให้การต้อนรับที่ดี ด้านการแต่งกาย พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาด ด้านกิริยา วาจา พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่เคยเจอพนักงานแสดงกิริยาไม่ดี ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา รถเสียกลางทาง แก้ไขโดยการซ่อมจนเสด ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้ ส่วนพนักงานขับรถ ขับรถเร็วมากบางครั้ง แต่พูดจาดี สุภาพ มีความชำนาญทางดี ส่วนพนักงานต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก แต่งกายดูดี เอาใจใส่ดีมาก ส่วนพนักงานขายตั๋วโดย พูดจาเร็ว ถามไปที่ ไม่ค่อยสนใจ ควรปรับปรุง ส่วนความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบายปานกลาง ให้การบริการที่ดี พนักงานบริการดีมาก ส่วนรวม ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 ราย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 21 คน และเพศชาย 9 คนอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี รองลงมา 26-35 ปี 45 ปีขึ้นไป และ 36-45 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง 2 ครั้ง และ 5 ครั้ง ตามลำดับ

2. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต กรุงเทพมหานคร ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ สามารถแยก 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะการบริการ

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านลักษณะการบริการอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การจองตั๋วแบบเว็บไซต์ สะดวกมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด”

(เพศ หญิง, อายุ 21 ปี)

“สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆดีมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 42 ปี)

“ที่นั่งที่สถานีไม่เพียงพอ”

(เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านลักษณะการบริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกสบายต่างๆดีมาก เช่นการจองตั๋วออนไลน์สะดวกรวดเร็ว แต่ส่วนใหญ่ผู้โดยสารจะกล่าวถึง ห้องน้ำไม่สะอาดและที่นั่งไม่เพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

2.2 ด้านความปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“สภาพรถใหม่ มีความปลอดภัย”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป สภาพรถใหม่ดูดีปลอดภัยต่อการใช้งาน”

(เพศ หญิง, อายุ 23 ปี)

“ยามที่สถานีอาจดูไม่ทั่วถึงความปลอดภัย”

(เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

“ขับรถให้ความปลอดภัยดี แต่ถ้าเดินทางไปเหนือ จะค่อนข้างน่ากลัว”

(เพศ หญิง, อายุ 24 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านลักษณะการปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับความปลอดภัยจากการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เช่นสภาพรถใหม่ ขับรถให้ความปลอดภัย แต่ยามที่สถานียังมีการดูแลไม่ทั่วถึง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

2.3 ด้านการเข้าถึงการบริการ

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว จ่ายตังได้สะดวกมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 24 ปี)

“การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น”

(เพศ หญิง, อายุ 42 ปี)

“การซื้อตั๋วรวดเร็วดี ไหวทันใจ สามารถเลือกที่นั่งได้”

(เพศ หญิง, อายุ 28 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านลักษณะการเข้าถึงการบริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่สถานีและทางออนไลน์ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงการบริการเป็นอย่างมาก

2.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้การบริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกับเว็บไซต์ ต้องคอยถามพนักงาน”

(เพศ หญิง, อายุ 21 ปี)

“มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน”

(เพศ หญิง, อายุ 25 ปี)

“ติดต่อสื่อสาร ไม่ค่อยอัปเดต เบอร์โทรจางตัวบางที่โทรไม่ติด ควรปรับปรุงในเรื่องนี้”

(เพศ หญิง, อายุ 37 ปี)

“การติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูลอะไร ตอบได้ดี ชัดเจนด้าน แต่ทางโทรถามข้อมูลทางโทรศัพท์ พุดจาไม่ค่อยรู้เรื่อง พุดเร็ว ฟังไม่ทัน ควรปรับปรุง”

(เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องจากพนักงานที่ประจำสถานีขนส่ง แต่พบผู้โดยสารบางส่วน ได้รับข้อมูลจากเว็บไซต์และทางโทรศัพท์จากพนักงานไม่ชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการและพนักงานสื่อสารกันชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้การบริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิตเขตกรุงเทพมหานคร คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด สามารถแยก 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านมิตรไมตรี

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้การบริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านมิตรไมตรีอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พนักงานโดยรวมถือว่าดี บริการดี ยิ้มแย้ม การแต่งกายดูดี”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พนักงาน บริการดีมาก ประทับใจดี”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ได้ดี”

(เพศ หญิง, อายุ 47 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านมิตรไมตรีของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านมิตรไมตรีที่ดี พนักงานยิ้มแย้ม สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านมิตรไมตรีของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

3.2 ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ใช้การบริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติมีความพึงพอใจด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การแต่งกายดูดี สะอาดสะอ้าน ไม่น่ารังเกียจ”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พนักงานแต่งกายดี มีความสุภาพมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้มีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายสะอาด ถูกแบบฟอร์ม บริษัท มีความสะอาดและสุภาพมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

3.3 ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ”

(เพศ หญิง, อายุ 20 ปี)

“พูดจาดี ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ ”

(เพศ ชาย, อายุ 26 ปี)

“บางคนก็พูดจาดี บางคนก็พูดจาแย่กับลูกค้าแต่ส่วนน้อย”

(เพศ หญิง, อายุ 37 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานที่ดี เช่น พนักงานพูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี แต่มีบางส่วนที่พูดจาแย่กับลูกค้า ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

3.4 ด้านควบคุมอารมณ์

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านควบคุมอารมณ์อย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ยังไม่เคยเจอพนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆตั้งแต่ใช้บริการมา เบื่องตันแล้วถือว่าดี”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ยังไม่เคยเจอปัญหานี้ พูดจาดีตลอดส่วนใหญ่ ”

(เพศ หญิง, อายุ 26 ปี)

“พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พนักงานตามใจลูกค้า บริการดี ”

(เพศ ชาย, อายุ 45 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านควบคุมอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านควบคุมอารมณ์ได้ดี เช่น ไม่เคยพบเจอพนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆ พนักงานตามใจลูกค้า ให้การบริการที่ดี และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านควบคุมอารมณ์ของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

3.5 ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา

จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“มีการบริการที่ดี แต่ปัญหาบางเรื่องก็ไม่แก้ไข แต่ไม่ได้ร้ายแรงอะไร”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ไม่เคยเจอปัญหาอะไรมากนัก ถือว่าดี”

(เพศ หญิง, อายุ 26 ปี)

“แก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ เช่นการคืนตั๋ว อธิบายชี้แจงดีมาก ”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาได้ดี เช่น พนักงานสามารถแก้ไขปัญหได้ในเรื่องการคืนตั๋ว พนักงานสามารถอธิบายได้ชัดเจนดี แต่มีบางเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ควรปรับปรุงในเรื่องนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

4. พนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิตเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพนักงานขับรถอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การบริการดี จอดตรงป้ายตลอด”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“บริการดี ลงจุดไหน ก็จอดให้ตรงป้าย เขาใส่ใจค่อนข้างสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ”

(เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานขับรถที่ดี เช่น พนักงานขับรถปลอดภัยดี มีความชำนาญทาง จอดรถตรงป้าย และพนักงานใส่ใจก่อนข้างสูงโดยการถามผู้โดยสารทุกครั้งก่อนลงจากรถ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานขับรถของบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

5.พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผู้ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขต กรุงเทพมหานคร พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัดจากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพนักงานต้อนรับอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“มารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี เขาใส่ใจก่อนข้างสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ”

(เพศ ชาย, อายุ 26 ปี)

“ต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก พอใจดีมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 47 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัดของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานต้อนรับที่ดี เช่น พนักงานมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เอาใจใส่ดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานต้อนรับของบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

6.พนักงานขายตั๋วโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผู้ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัดในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิตเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานขายตั๋วโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัดจากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพนักงานขายตั๋วอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พูดจาไม่ค่อยเป็นมิตรเท่าไร พูดเร็ว ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พูดจาเร็วไปหน่อย แต่ถือว่าดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน”

(เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พูดจาไม่ค่อยสุภาพ บางคนไม่ยิ้ม”

(เพศ ชาย, อายุ 30 ปี)

“แนะนำดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เอาใจใส่ดี อธิบายรายละเอียดได้ดี พูดจาดีสุภาพ”

(เพศ หญิง, อายุ 19 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพนักงานขายตัวโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัดของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน ขายตัว แต่มีผู้โดยสารบางคนได้รับการบริการไม่ค่อยดี เช่น พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่เป็นมิตร พูดจาเร็ว เป็นต้น แต่ก็มีผู้โดยสารบางส่วนกล่าวว่า พนักงานแนะนำดี ให้ข้อมูลครบถ้วน เอาใจใส่ที่ดี พูดจาสุภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานขายตัวของบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง

7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผู้ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น ๒ ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิตเขตกรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ค่าใช้จ่ายโดยสารพอใจมาก เกินร้อยกับการได้รับบริการที่ดี”

(เพศ ชาย, อายุ 45 ปี)

“สิทธิประโยชน์ที่ได้ถือว่าดีมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ค่าใช้จ่ายโดยรวม ไม่คุ้ม กับการได้รับบริการ เพราะอยากให้ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยมากกว่านี้”

(เพศ หญิง, อายุ 25 ปี)

“ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอใจมาก กับการได้รับบริการ เพราะคุ้มและประหยัดมาก”

(เพศ หญิง, อายุ 21 ปี)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้มีความพึงพอใจจากการบริการ เช่น ค่าใช้จ่ายโดยรวมพอใจมาก คุ้มและประหยัด สิทธิประโยชน์ที่ได้รับถือว่าดีมาก ได้รับการบริการที่ดี เป็นต้น แต่ก็มีผู้โดยสารบางส่วนกล่าวว่า ค่าใช้จ่ายโดยรวมไม่คุ้มกับการได้รับบริการ อยากให้ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ซึ่งแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการ

ตาราง 19 แสดงผลการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่าง 32 ราย

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	-พนักงานบริการควรมีลักษณะพูดจาไพเราะ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส -หน้าที่จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร จัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร -ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือผู้โดยสารเมา ดื่มสุรา ขโมยผ้าห่ม -ไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งเครื่องแบบของบริษัทถูกต้อง -นำผู้โดยสารไปนั่งตามที่นั่ง -ปัญหาที่พบคือ ผู้โดยสารเมาก่อนขึ้นรถ ถ่มน้ำลายบนรถ โกงค่าโดยสาร -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายถูกระเบียบบริษัท -ถามจุดประสงค์การเดินทาง การออกตั๋ว -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารพูดจาแย่ๆ ต่อว่าพนักงาน -เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ดีคือบางคนทำงานรับปัญหาหลายๆ เรื่องจึงเกิดการหงุดหงิดขึ้น	-พนักงานบริการที่จะมาทำงานจะมีการสอบเข้า เพื่อที่จะคัดมาทำงาน มีการคัดกันเข้มงวด -มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ คือ หน้าตาดี บุคลิกดี ทักษะดี แก้ไขปัญหาได้ดี -ทางบริษัทก็มีการจัดอบรม ทุกๆ 6 เดือน เพื่อให้มีการบริการที่ดีขึ้นแก่ผู้โดยสาร

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายให้เหมาะสม เอาเสื้อใส่ในกางเกง ยิ้มแย้มแจ่มใสแก่ผู้โดยสาร -ช่วยจัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสารและจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารมาขึ้นรถไม่ทันเวลา ต่อมสุรา -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แต่งเครื่องแบบถูกต้อง -พาผู้โดยสารนั่งตามที่นั่งแจกผ้าห่ม แจกขนมและน้ำ ดูแลผู้โดยสารก่อนนอน -ปัญหาที่พบคือ ผู้โดยสารเมา ขโมยผ้าห่ม -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งตามแบบบริษัท ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม -คือ รู้ราคา ข้อมูล และสามารถตอบผู้โดยสารได้ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารพูดจาโวยวายเวลารถเข้าไม่ตรงเวลา -พนักงานควบคุมอารมณ์ไม่ได้ แต่น้อยครั้งมาก	-มีการคัดเลือกพนักงานอย่างเข้มงวดในการให้บริการ -คุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการคือ มีใจรักบริการ มีความพร้อมในการให้บริการที่ดี -ทางบริษัทก็มีการจัดอบรม ทุกๆ 6 เดือน และพนักงานขับรถมีการตรวจสอบสุขภาพทุกๆ 6 เดือน เพื่อความปลอดภัย

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถ โดยสาร	พนักงานต้อนรับ บนรถโดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากร มนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	-พนักงานบริการควรมีลักษณะการแต่งเสื้อใส่ในกางเกง สวมถุงเท้า รองเท้า วาจาสุภาพ -จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร เก็บสัมภาระ แนะนำการเดินทาง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารดื่มสุรา -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายพนักงาน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม -แนะนำผู้โดยสารแจกผ้าห่ม แจกขนม น้ำ นำผู้โดยสารนั่งตามเบาะ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารอ้วก ถ่มน้ำลายลงบนพื้นรถโดยสาร -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายตามแบบบริษัทต้องพุดจาดี -ขายตั๋ว แนะนำบอกเส้นทาง ผู้โดยสารสามารถสอบถามได้หมด -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารมีสิทธิ์ลดหย่อน แต่ไม่ใช้สิทธิพุดจาไม่ดี -ไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถ โดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากร มนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	-พนักงานบริการควรมีลักษณะพูดจาและแนะนำผู้โดยสารว่ารถคันนี้ไปไหน -เก็บสัมภาระผู้โดยสาร คอยถามผู้โดยสารว่า คุณจะลงที่ไหน -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารไม่สบาย ทางเราได้มีการนำผู้โดยสารไปส่งที่โรงพยาบาล ขโมยผ้าห่ม -ไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายให้สะอาดถูกต้อง -เต็มใจให้บริการ โดยกล่าวคำสวัสดิ์ทุกครั้ง และขอบคุณผู้โดยสารทุกคน -ปัญหาที่พบคือดื่มแอลกอฮอล์บนรถ รับประทานอาหารที่มีกลิ่น สุนัขหรือขโมยผ้าห่มบนรถ -เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งตัวตามเครื่องแบบ -ขายตั๋ว แก้ไขปัญหา ชี้แจง และสอบถามผู้โดยสาร -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารแสดงกิริยาไม่ดี -พนักงานสื่อสารกันเข้าใจผิด ก็มีการเถียงกันกับผู้โดยสาร	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถ โดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	-พนักงานบริการควรมีลักษณะ เครื่องแบบ เสื้อผ้าใส่ในทางเกง มี อธยาศัย ยิ้มแย้มกับ ผู้โดยสาร -จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ตามที่นั่ง จัดเก็บสัมภาระ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสาร ขึ้นรถไม่ทันเวลา ดื่มสุรา -ยังไม่เคยพบเห็น พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะ แต่งตัวให้สะอาด พุดจาดี เต็มใจที่จะบริการ -กล่าวคำสวัสดิ์และ ขอบคุนแก่ผู้โดยสารทุกครั้ง ช่วยเก็บสัมภาระ ผู้โดยสาร -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสาร ไม่ยอมเสียค่าระวาง ดื่ม เหล้าบนรถ สูบบุหรี่บนรถ -ยังไม่เคยพบเห็น พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะคน ที่ให้บริการต้องมีใจรักบริการ พร้อมให้บริการ การแต่งกาย หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส -การให้บริการ ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลต่างๆที่เราชี้แจ้ง ให้ คำแนะนำ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสาร พุดจาไม่ดี -พนักงานต้องตอบคำถามซ้ำๆ เดิมๆทุกวันจนอาจเกิดความ ซ้ำซากซากหงุดหงิดใส่ผู้โดยสาร	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถ โดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	-พนักงานบริการควรมีลักษณะยินดีให้บริการ มีความกระตือรือร้น แต่งตัวให้ดูสะอาด ถูกระเบียบของบริษัท -ขับรถด้วยความระมัดระวัง ส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยปลอดภัย -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารนำอาหารที่มีกลิ่นมาบนรถ ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ขโมยผ้าห่ม -เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสารเพราะเคยเจอผู้โดยสารที่ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายให้สะอาด ถูกต้อง -ประกาศให้ผู้โดยสารทราบในการใช้อุปกรณ์ในรถ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารดื่มเหล้าบนรถ สูบบุหรี่บนรถ -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะการแต่งกายสะอาด พุดจาเอาใจใส่ดี -จำหน่ายตั๋ว สอบถามผู้โดยสารว่าไปไหน วันไหน ผ่านจุดไหนบ้าง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารที่ไม่มีการยาทกับเรา พุดจาหยาบคาย -พนักงานแสดงกิริยาตอบกลับเพราะลูกค้าแสดงกิริยาแย่ๆใส่ก่อน	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถ โดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	-พนักงานบริการควรมีลักษณะคือ แต่งตัวตามระเบียบ สะอาด ยินดีให้บริการ -ช่วยเก็บสัมภาระขับรถอย่างระมัดระวัง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารทิ้งขยะบนรถ -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการ -ประกาศให้ผู้โดยสารทราบการใช้อุปกรณ์ภายในรถ และแนะนำการซื้อตั๋วได้หลากหลายช่องทาง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารดื่มเหล้าบนรถ สูบบุหรี่บนรถ ขโมยผ้าห่ม ทิ้งขยะ ถ่มน้ำลาย -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะคือ เอาใจใส่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ -สอบถามว่าจะไปที่ไหนจำหน่ายตั๋ว -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารพุดจาไม่ดี ใส่อารมณ์กับพนักงาน -พนักงานทะเลาะกับผู้โดยสาร	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถ โดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย -ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยอยู่เสมอ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารดื่มสุรา -เคยพบเห็นพนักงานต้อนรับว่าผู้โดยสารบางครั้งก็เกินไป	-พนักงานบริการควรมีลักษณะยิ้มแย้ม พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่เสมอตลอดเวลา -ประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงการซื้อตั๋วหลากหลายช่องทาง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารคือส่วนมากไม่ยอมซื้อตั๋วให้เด็ก -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งตามแบบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม -รู้ราคา ข้อมูล และสามารถตอบผู้โดยสารได้ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารพูดจาโวยวายเวลารถเข้าไม่ตรงเวลา -พนักงานการควบคุมอารมณ์ไม่ได้ แต่น้อยครั้งมาก	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด พุดจาดี -รับส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารแอบเอาสุรามาดื่มบนรถ -เคยพเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมคือพุดจาไม่เพราะแก่ผู้โดยสาร ทำกิริยาไม่สุภาพ	-พนักงานบริการควรมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ พุดจาสุภาพเรียบร้อย -จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารตามที่ระบุไว้ในตั๋ว แนะนำการเดินทาง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารขโมยผ้าห่มบนรถโดยสารเข้าห้องน้ำไม่ค่อยรักษาความสะอาด -ยังไม่เคยพเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งตัวตามเครื่องแบบที่บริษัท -ขายตั๋ว แก้ไขปัญหา ชี้แจง และสอบถามผู้โดยสาร -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารแสดงกิริยาไม่ดี พุดจาไม่ดีใส่ คำว่าคำหยาบคาย -พนักงานเถียงกับผู้โดยสาร	

ตาราง 19 (ต่อ)

พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด	พนักงานขับรถโดยสาร	พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร	พนักงานขายตั๋ว	พนักงานทรัพยากรมนุษย์
พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายให้เหมาะสม ยิ้มแย้ม -ช่วยจัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร และจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารมาขึ้นรถไม่ทันเวลา ตื่นสุรา -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	-พนักงานบริการควรมีลักษณะแต่งกายพนักงานพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม -แนะนำผู้โดยสาร แจกผ้าห่ม แจกขนม น้ำ -ผู้โดยสารนั่งตามเบาะ -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารมาช้า ไม่ดูเวลา น้ำอาหารมีกลิ่นขึ้นรถ -ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	-พนักงานบริการควรมีลักษณะการแต่งกายสะอาด พูดจาดี -จำหน่ายตั๋ว สอบถามผู้โดยสารว่าไปไหน วันไหนผ่านจุดไหนบ้าง -ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารด่าคำหยาบคาย ปาของใส่ที่ห้องโดยสาร -พนักงานทะเลาะกับผู้โดยสาร	

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของ พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร พนักงานขับรถ บริษัทขนส่งจำกัด จำนวน 10 คน ดังนี้

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่1 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ พุดจาไพเราะ สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร เชื่อฟัง ผู้บังคับบัญชา แต่งกายให้ถูกกฎระเบียบบริษัท ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร คือ จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร จัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร แนะนำผู้โดยสารในการ เดินทางขณอยุ่บนรถ ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือผู้โดยสารเมา ดื่มสุรา ได้มีการบอกผู้โดยสารให้ ทราบว่า ห้ามดื่มสุราบนรถ มิฉะนั้นท่านจะต้องเสียค่าปรับ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ผู้โดยสารบางท่านได้มีการขโมยผ้าห่มบนรถโดยสาร ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่2 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายให้เหมาะสม เอาเสื้อใส่ในกางเกง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ควรมีความยิ้ม แยมแจ่มใสแก่ผู้โดยสาร ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร คือช่วย จัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร ช่วยจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร แนะนำการเดินทางให้กับผู้โดยสาร ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารมาขึ้นรถไม่ทันเวลา แก้ไขปัญหาโดยการรอผู้โดยสารเป็น เวลา 15 นาที พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ การดื่มสุรา เอะอะโวยวาย รบกวนผู้โดยสาร ท่านอื่น ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ การแต่งเสื้อใส่ในกางเกง สวมถุงเท้า รองเท้า วาจาที่สุภาพ การแนะนำเส้นทาง ให้กับผู้โดยสาร มีอุปนิสัยที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อมีผู้โดยสารมาติดต่อสอบถาม ในหน้าที่ของพนักงาน ขี่รถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร เก็บสัมภาระ แนะนำการ เดินทางให้กับผู้โดยสารเมื่อมีผู้โดยสารมาสอบถาม ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือมีผู้โดยสารดื่มสุรา โดยได้แนะนำให้ผู้โดยสารอย่าดื่มสุรา เพราะมันผิดกฎหมาย พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ เมาสุรา เอะอะโวยวายบนรถโดยสาร ขโมยผ้าห่มของบริษัท ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมี พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ พุดจาและแนะนำผู้โดยสารว่ารถคันนี้ไปไหน และพุดตอนผู้โดยสารลงรถว่า ขอบคุนครับที่ให้บริการ ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือเก็บ สัมภาระผู้โดยสาร คอยถามผู้โดยสารว่า คุณจะมีที่ไหน กรุณาเดินออกมาเลยครับ ปัญหาที่พบจาก ผู้โดยสาร พบเจอผู้โดยสารไม่สบาย ทางเราได้มีการนำผู้โดยสารไปส่งที่โรงพยาบาล พฤติกรรมไม่ เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ผู้โดยสารนำผ้าห่มลงจากรถ และ ผู้โดยสารดื่มสุรา ยังไม่เคยพบเห็น พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร 90% ของพนักงานขับรถรู้หน้าที่ของตัวเองครับ

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ สวมเครื่องแบบ เสื้อผ้าใส่ในกางเกง มีธำมรงค์ ยิ้มแย้มกับผู้โดยสาร ผูกไท้ ขณะปฏิบัติหน้าที่ขับรถโดยสาร ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดย คือจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารตามที่นั่ง จัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร แนะนำการเดินทางให้กับผู้โดยสารเมื่อถึงปลายทาง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ มาขึ้นรถไม่ทันเวลา ทางเราได้ออเป็นเวลา 15-20 นาที พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ดื่มสุรา วิวยวยรลกวนผู้โดยสารท่านอื่น ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ ยินดีให้บริการ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ แต่งตัวให้ดูสะอาด ถูกระเบียบของบริษัท พุดจามีนวล ไม่ตวาดผู้โดยสาร แนะนำผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือขับรถด้วยความระมัดระวัง ส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยปลอดภัย ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือผู้โดยสารนำสัมภาระมาเยอะเกินกำหนด นำอาหารที่มีกลิ่นมารับประทานบนรถ ดื่มเหล้าบนรถ สูบบุหรี่บนรถ แก้ปัญหาโดยก่อนออกรถจะแจ้งให้ผู้โดยสารทราบกฎระเบียบของบริษัทเรา พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ขโมยผ้าห่ม ตีตัวโกล้ง แต่ไปลงอีกที่ เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสารบ้าง เพราะเคยเจอผู้โดยสารที่ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตัวตามระเบียบ สะอาด ยินดีให้บริการ ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ ช่วยเก็บสัมภาระ ประกาศให้ทราบทุกครั้งที่จะจอดให้ผู้โดยสารรับรู้ที่จุดจอดลง ขับรถอย่างระมัดระวัง นำผู้โดยสารไปถึงปลายทางโดยสวัสดิภาพทุกครั้ง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ส่วนมากผู้โดยสารจะนำสัมภาระมาเกินกำหนด จะลงที่ไม่ใช่จุดจอด ได้มีการบอกว่าจะต้องเสียค่าสัมภาระที่เกินกำหนด และบอกผู้โดยสารว่าต้องลงตามจุดจอด ตามกฎระเบียบของบริษัท พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ดื่มแอลกอฮอล์บนรถ แอบสูบบุหรี่บนรถ เอาอาหารที่มีกลิ่นมารับประทานบนรถ ทิ้งขยะบนรถ ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ ขณะปฏิบัติหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระเบียบของบริษัท กำหนด ทักทายผู้โดยสารด้วยกริยายิ้มแย้มแจ่มใส เบิ กบาน ด้วยวาจาสุภาพ ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยอยู่เสมอ ต้องอยู่ในกฎระเบียบที่กำหนดบังคับจราจร จุดมุ่งหมายคือ นำผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทางโดยปลอดภัย ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เมามาขึ้นรถ ขึ้นรถไม่ทันเวลา บอกว่ารถไม่รอ นาฬิกาคนรถไม่ตรง ต้องเปลี่ยนที่นั่ง ต้องการดูทีวีในเวลาที่ไม่สมควร ต้องการฟังเพลง ต้องการดูละคร ชื่อนั้นบ้าง ชื่อนี้บ้าง ต้องการถึงเร็วๆ ว่ารถขับช้า การแก้ปัญหา ก็ต้องแก้ไปตามตัวบุคคล พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ คือเมามาขึ้นรถ บ้างครั้งก็ไม่มาคุยกันเสียงดัง เป็นที่นารำคาญแก่ผู้โดยสารข้างๆ บ้วนน้ำลายบนพื้นรถ เคี้ยวหมากฝรั่งเหยียบลงพื้น อ้วกใส่ผ้าห่ม พื้นรถ อุจจาระไม่กดน้ำ เคยพบเห็นพนักงานต้อนรับว่าผู้โดยสาร บางครั้งก็เกินไป

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควร มีลักษณะ คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด พุดจาดี ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้การ บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ รับส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย แนะนำจุดรับส่ง ตามที่กำหนด ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ การรับประทานอาหารที่มีกลิ่นเหม็น และมีเมียบนรถ โดยสารระหว่างการเดินทาง แก้ไขโดยการติดป้ายประชาสัมพันธ์บนรถโดยสาร พฤติกรรมไม่เหมาะสม ของผู้โดยสารคือ แอบเอาสุรามาดื่มนบนรถ เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ พุดจาไม่เพราะแก่ผู้โดยสาร ทำกิริยาไม่สุภาพ

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควร มีลักษณะ คือ แต่งกายให้เหมาะสม เอาเสื้อใส่ในกางเกง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ควรมีความยิ้ม แยมแจ่มใสแก่ผู้โดยสาร ในหน้าที่ของพนักงานขับรถ ผมได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสาร คือ ช่วย จัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร ช่วยจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร แนะนำการเดินทางให้กับผู้โดยสาร ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารมาขึ้นรถไม่ทันเวลา แก้ไขปัญหาโดยการรอผู้โดยสารเป็น เวลา 15 นาที พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ การดื่มสุรา เอะอะโวยวาย รบกวนผู้โดยสาร ท่านอื่น ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของ พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร พนักงานต้อนรับ บริษัทขนส่งจำกัด จำนวน 10 คน ดังนี้

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควร มีลักษณะ คือ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งเครื่องแบบของบริษัทถูกต้อง ในหน้าที่ของ พนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ นำผู้โดยสารไปนั่งตามที่นั่งในตู้ สอบถามจุดที่ ผู้โดยสารจะลง แนะนำอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถ เสิร์ฟผ้าห่มแก่ผู้โดยสารเฉพาะที่เยวกลางคืน เสิร์ฟนมและน้ำดื่มแก่ผู้โดยสาร และอื่นๆอีกหลาย ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารโกงค่า โดยสาร ชื้อตั๋วอีกที่แต่งลงอีกที่ ผู้โดยสารชอบลงนอกจุดจอด โดยทางเราจะให้ผู้โดยสารลงตามจุดที่ ชื้อมาในตู้ แนะนำให้ลงตามจุดเพื่อความปลอดภัย พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ เมาก่อนขึ้นรถ ส่งเสียงรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น นำอาหารขึ้นรถและหกเลอะเทอะ ผู้โดยสารที่มีเด็ก เปลี่ยนแพมเพ็ดและไม่ทิ้ง ผู้โดยสารที่เมา ไม่นำอ้วกตัวเองไปทิ้ง ผู้โดยสารถ่มน้ำลายบนพื้นรถ ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควร มีลักษณะ คือ ดูเรียบร้อย ยิ้มแย้ม หน้าตาเบิกบาน แต่งเครื่องแบบถูกต้อง ในหน้าที่ของพนักงาน ได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ พาผู้โดยสารนั่งตามที่นั่ง แจกผ้าห่ม แจกขนมและน้ำ ดูแล ผู้โดยสารก่อนนอนปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เมาก่อนขึ้นรถและส่งเสียงรบกวน มาสายไม่ทันเวลา มีเด็กที่ สูงกว่า 130 ซม แต่ไม่ตีตัว ชอบเอาผ้าห่มกลับบ้าน พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ สัมภาระ อย่างกับย่ำบ้าน แต่ไม่ยอมช่วยยก ต้องยกส่งให้ถึงที่ สัมภาระเกิน 20 กก.ต่อคนไม่ยอมเสียค่า สัมภาระเกิน ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายพนักงาน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการ แก่ผู้โดยสารโดย คือ แนะนำผู้โดยสาร แจกผ้าห่ม แจกขนม น้ำ นำผู้โดยสารนั่งตามเบาะ ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ มาช้า ไม่ดูเวลา น้ำอาหารมีกลิ่นขึ้นรถ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ ปรับที่นั่งเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงผู้โดยสารที่จะขึ้นต่อไป ทั้งอ้วก ทั้งถ่มน้ำลายลงบนพื้นรถโดยสาร ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายให้สะอาด ถูกต้องตามกฎระเบียบของบริษัท พุดจาไพเราะ นุ่มนวล เต็มใจ ให้บริการ ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ เต็มใจให้บริการ โดยกล่าวคำ สวัสดีทุกครั้ง และขอบคุณผู้โดยสารทุกคน ประกาศให้ผู้โดยสารทราบ แนะนำการใช้อุปกรณ์บนรถ แนะนำการซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารมาไม่ทันเวลา จะลงรถที่ไม่ใช่จุดจอด ซื้อตั๋วลงเลยราคาตั๋ว แก้ไขโดยประกาศให้ผู้โดยสารทราบกฎระเบียบของบริษัท พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ดื่มแอลกอฮอล์บนรถ รับประทานอาหารที่มีกลิ่น สูบบุหรี่ บนรถ ขโมยผ้าห่มบนรถ เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ อาจมีบ้าง เพราะผู้โดยสารทำไม่ถูกต้อง

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตัวให้สะอาด ถูกต้องตามระเบียบบริษัท พุดจาดี เต็มใจที่จะบริการ ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ กล่าวคำสวัสดีและขอบคุณแก่ผู้โดยสารทุกครั้ง ที่ผู้โดยสารใช้บริการ ช่วยเก็บสัมภาระผู้โดยสาร ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ นำสัมภาระเกิน กำหนด ไม่ยอมเสียค่าระวาง ดื่มเหล้าบนรถ สูบบุหรี่บนรถ ขึ้นรถไม่ตรงตามเวลา ขโมยผ้าห่ม แก้ไขโดย ก่อนออกจากต้นทางและปลายทาง จะประกาศให้ผู้โดยสารทราบทุกครั้งกฎระเบียบของ บริษัท พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ทิ้งขยะบนรถ ลงที่ไม่ใช่จุดจอดรถ ถ่มน้ำลายบนรถ ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายให้สะอาด ถูกต้องตามกฎของบริษัท พุดจาไพเราะ มีหางเสียง เต็มใจ ให้บริการ ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ กล่าวคำสวัสดีและขอบคุณ ผู้โดยสารทุกครั้ง ประกาศให้ผู้โดยสารทราบในการใช้อุปกรณ์ในรถ ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เมาสูราบนรถ รับประทานอาหารที่มีกลิ่น มาไม่ทันเวลารถออก พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ เมาสูรา เอะอะโวยบนรถ แอบสูบบุหรี่ ไม่รักษาความสะอาด ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมี พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตัวสะอาด ถูกต้องตามกฎระเบียบบริษัท ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เต็มใจ ให้บริการ ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ กล่าวคำสวัสดีและขอบคุณ ทุกครั้ง ประกาศให้ผู้โดยสารทราบการใช้อุปกรณ์ภายในรถ และแนะนำการซื้อตั๋วได้หลากหลาย

ช่องทาง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เมารถ เมาเรือ รับประทานอาหารบนรถ ทางเราจะประกาศให้ผู้โดยสารทราบทุกครั้งขอห้ามปฏิบัติบนรถโดยสาร พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ แอบขโมยผ้าห่มบนรถ ทิ้งขยะบนรถ ถ่มน้ำลายบนรถ ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารถูกเสมอ

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายสะอาด ตามกฎระเบียบของบริษัท ไม่แสดงอาการไม่พอใจ จะต้องยิ้มแย้ม พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่เสมอตลอดเวลา ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดย คือ กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง ประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงการซื้อตั๋วหลากหลายช่องทาง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ แอบดื่มสุรา สูบบุหรี่บนรถ รับประทานอาหารที่มีกลิ่นเหม็นบนรถ ทางเราจึงประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงกฎระเบียบทุกครั้ง พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือส่วนมากไม่ยอมซื้อตั๋วให้เด็ก ทำให้ผู้โดยสารนั่งคู่ไม่พอใจ ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตัวให้สุภาพเรียบร้อยตามกำหนดของบริษัท ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ พุดจาสุภาพเรียบร้อย ไพเราะ ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณทุกครั้ง จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารตามที่ระบุไว้ในตั๋ว แนะนำการเดินทางให้กับผู้โดยสารที่ไม่ทราบการเดินทาง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสารคือ แอบดื่มสุรา สูบบุหรี่บนรถโดยสาร ทางเราแนะนำให้ผู้โดยสารทราบ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ขโมยผ้าห่มบนรถโดยสาร เข้าห้องน้ำไม่ค่อยรักษาความสะอาด ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายพนักงาน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ แนะนำผู้โดยสาร แจกผ้าห่ม แจกขนม น้ำ นำผู้โดยสารนั่งตามเบาะ ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ มาช้า ไม่ดูเวลา น้ำอาหารมีกลิ่นขึ้นรถ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ ถ่มน้ำลายลงบนพื้นรถโดยสาร ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร พนักงานขายตั๋วบริษัทขนส่งจำกัด จำนวน 10 คน ดังนี้

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายถูกระเบียบบริษัท ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดย คือถามจุดประสงค์ของการเดินทาง การออกตัวพนักงาน ได้สอบถามการยืนยันตัวกับผู้โดยสาร ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ พนักงาน ได้สอบถามการยืนยันตัวกับผู้โดยสาร ยืนยันเสร็จ ผู้โดยสารเกิดการอยากเปลี่ยน แก้วน้ำโดยการให้หัวหน้าเจรจา พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร

คือ ผู้โดยสารพูดจาแย่ๆ ต่อว่าพนักงาน บางคนเมามากก็ให้ยามมาจัดการ เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือบางคนทำงานรับปัญหาหลายๆเรื่องจึงเกิดการหงุดหงิดขึ้น พอเจอกับผู้โดยสารที่ไม่พึงประสงค์ ก็ทำให้เกิดปัญหาได้

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตามแบบบริษัท ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ รู้ราคา ข้อมูล และสามารถตอบผู้โดยสารได้ ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารมีสิทธิลดหย่อน แต่ไม่ใช่สิทธิ และพอทราบก็มาแจ้ง ก็ต้องได้ทำการเปลี่ยนตัวให้ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ผู้โดยสารพูดจาโว้ยวายเวลารถเข้าไม่ตรงเวลา เรื่องที่หนึ่ง ต้นทางถ้านั่งไม่ตรง ไประหว่างทางคนที่ขึ้นต้องการนั่งตรงที่นั้น เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือมีการควบคุมอารมณ์ไม่ได้ แต่น้อยครั้งมาก

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งกายตามแบบบริษัท ต้องพูดจาดีกับผู้โดยสาร สอบถามผู้โดยสาร ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ ขาดตัว แนะนำบอกเส้นทาง ผู้โดยสารสามารถสอบถามได้หมด ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารมีสิทธิลดหย่อน แต่ไม่ใช่สิทธิ และพอทราบก็มาแจ้ง ก็ต้องได้ทำการเปลี่ยนตัวให้ แต่มันแก้ไขลำบาก พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ พูดจาไม่ดีกับพนักงาน เช่นด่าพนักงานด้วยคำหยาบคาย บางคนไม่ยอมบอกบ้านเขา และหาว่าพนักงานขายผิด ยังไม่เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตัวตามเครื่องแบบที่บริษัทจัดมา ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ ขาดตัว แก้ไขปัญหา ชี้แจง และสอบถามผู้โดยสาร ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เคยเจอผู้โดยสารบอกรับผิด ก็ต้องให้หัวเป็นคนแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ แสดงกิริยาไม่ดี เช่นตัวเต็ม แต่เขาจะไปวันนั้นเลย ตบโต๊ะบ้าง พูดจาไม่ดีใส่บ้าง เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ มีการสื่อสารกันเข้าใจผิด ก็มีการเถียงกันกับผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ คนที่ให้บริการต้องมีใจรักบริการ พร้อมให้บริการ การแต่งกาย หน้าตาดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ การให้บริการ ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลต่างๆที่เราชี้แจง ให้คำแนะนำ ต้องเข้าใจและสอบถามผู้โดยสารให้มากๆเพื่อไม่ให้เกิดการเข้าใจผิด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาย้อนหลัง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เปิดจองล่วงหน้าแต่เต็ม แล้วผู้โดยสารไม่ได้ แล้วผู้โดยสารถามว่าแล้วจะมีเมื่อไร เราก็ต้องเข้าใจอธิบายที่จะพูดให้กับผู้โดยสารได้เข้าใจ ผู้โดยสารบางคนถามข้อมูลนานไปทำให้ผู้โดยสารด้านหลังรอนาน พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ผู้โดยสารไม่ได้ตามความต้องการ ผู้โดยสารพูดจาไม่ดีใส่ เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ เนื่องด้วยพนักงานต้องตอบคำถามซ้ำๆเดิมๆทุกวันจนอาจเกิดความซ้ำซากซากหงุดหงิดใส่ผู้โดยสาร ว่าถามอีกแล้ว

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ การแต่งกายสะอาดสะอ้าน พุดจาเอาใจใส่ดี ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ จำหน่ายตั๋ว สอบถามผู้โดยสารว่าไปไหน วันไหน ผ่านจุดไหนบ้าง ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เรื่องอารมณ์ของผู้โดยสารที่ไม่มีมารยาทกับเรา พุดจาหยาบคาย ทำกับเราเหมือนไม่ใช่คน ปาของใส่มาในห้อง พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ด่าคำหยาบคาย ปาของใส่ที่ห้องโดยสาร เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ บางทีก็ หลุดว่าลูกค้าย่ำ เพราะลูกค้าย่ำบางคนแสดงกิริยาแหย่ใส่ แต่ไม่เคยด่าลูกค้าย่ำก่อนแน่นอน

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ เอาใจใส่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ สอบถามว่าจะไปที่ไหน จำหน่ายตั๋ว ทวนกับผู้โดยสารว่าจะไปไหนเพื่อเป็นการ ยืนยัน ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ พุดจาไม่ดี ใส่อารมณ์กับพนักงาน ทางเราจะพุดจาที่ดีกับเขา ที่สุด ถ้าแก้ไขไม่ได้จะให้หัวหน้าเวรคอยแทน พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ พุดจาไม่ดีกับ พนักงานในเรื่องจองตัวไม่ทัน เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารบางคนอารมณ์ไม่ดีจากที่อื่นแล้วมาใส่อารมณ์กับพนักงาน ก็เกิดการทะเลาะกัน มันเป็น งานที่หนักและค่อนข้างเครียดและกดดันมาก ผู้โดยสารบางคนไม่ได้สนใจว่ามีคนเยอะ แต่จะถาม เยอะ 20 นาทียังไม่ออก แต่ความจริง ทางเราให้เวลาได้แค่ไหนที่เท่านั้น อย่างช่วงเทศกาล ถ้าเจอคน ถามนานๆ ก็จะทำให้คนอื่นอาจตกรถ

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตามแบบบริษัท ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้ การบริการแก่ผู้โดยสารโดย คือ รู้ราคา ข้อมูล และสามารถตอบผู้โดยสารได้ ปัญหาที่พบจาก ผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารมีสิทธิลดหย่อน แต่ไม่ใช่สิทธิ และพอทราบก็มาแจ้ง ก็ต้องได้ทำการเปลี่ยนตัว ให้ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ผู้โดยสารพุดจาโว้ยวายเวลารถเข้าไม่ตรงเวลา เคยพบ เห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ มีการควบคุมอารมณ์ไม่ได้ แต่น้อยครั้งมาก

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ แต่งตัวตามเครื่องแบบที่บริษัทจัดมา ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการแก่ ผู้โดยสารโดย คือ ขายตั๋ว แก้ไขปัญหา ชี้แจง และสอบถามผู้โดยสาร ปัญหาที่พบจากผู้โดยสาร คือ เคยเจอผู้โดยสารบอกรุ่นผิด ก็ต้องให้หัวเป็นคนแก้ไขปัญหา พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสาร คือ แสดงกิริยาไม่ดี พุดจาไม่ดีใส่ ด่าว่าคำหยาบคาย เคยพบเห็นพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แก่ผู้โดยสาร คือ มีการสื่อสารกันเข้าใจผิด ก็มีการเถียงกันกับผู้โดยสาร

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะ คือ การแต่งกายสะอาดสะอ้าน พุดจาเอาใจใส่ดี ในหน้าที่ของพนักงานได้ให้การบริการ แก่ผู้โดยสารโดย คือ จำหน่ายตั๋ว สอบถามผู้โดยสารว่าไปไหน วันไหน ผ่านจุดไหนบ้าง ปัญหาที่พบ จากผู้โดยสาร คือ เรื่องอารมณ์ของผู้โดยสารที่ไม่มีมารยาทกับเรา พุดจาหยาบคาย ทำกับเรา พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้โดยสารคือ ด่าคำหยาบคาย ปาของใส่ที่ห้องโดยสาร เคยพบเห็น พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร คือ ทะเลาะกับผู้โดยสารเพราะ ผู้โดยสารแสดงกิริยา ไม่ดีใส่ก่อน

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัทขนส่ง จำกัด จำนวน 2 คน ดังนี้

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 บริษัทขนส่ง จำกัด มีการวางนโยบายการคัดเลือกพนักงานบริการโดยมีคุณสมบัติ คือ พนักงานบริการที่จะมาทำงานจะมีการสอบเข้า การศึกษาอย่างต่ำมัธยมปลาย เพราะเนื่องจากสมัยนี้มีการแข่งขันสูง อายุไม่เกิน 30ปี ไม่เป็นผู้ต้องโทษ บุคลิกโดยทั่วไปสูงเกิน 150 ซม สวัสดิการของบริษัทดีมาก พนักงานที่สอบได้ต้องมีการทดลองงานนานมาก คือ 1 ปี เพื่อที่จะคัดมาทำงาน มีการคัดกันเข้มงวด พนักงานบริการในบริษัทขนส่ง จำกัด มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ คือ หน้าตาดี บุคลิกดี ทักษะดี แก้ไขปัญหาได้ดี เพราะต้องมีการเผชิญหน้ากับผู้โดยสารตลอด พูดจาดี ยิ้มแย้ม มีความรู้ ถ้าผู้โดยสารถามอะไรก็ต้องตอบได้ จากปัญหาในเรื่องข้อร้องเรียนจากการให้บริการของพนักงาน บริษัทมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ในส่วนของพนักงานขับรถถูกร้องเรียนเยอะมาก เนื่องจากสภาพถนนไม่ดี สภาพร่างกาย บางคนต้องขับถึง 5 ชั่วโมงถึงได้พัก ทางบริษัทก็มีการจัดอบรม ทุกๆ 6 เดือน เพื่อให้มีการบริการที่ดีขึ้นแก่ผู้โดยสาร พนักงานขับรถมีการตรวจสุขภาพทุก 6 เดือน และสมัยนี้ไม่มีผู้สูงอายุแล้ว ถ้าโดนเรียกร้องเยอะๆ อาจมีการลงโทษตามมาตรการของบริษัท

พนักงานผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 บริษัทขนส่ง จำกัด มีการวางนโยบายการคัดเลือกพนักงานบริการโดยมีคุณสมบัติ คือ มีการคัดเลือกพนักงานอย่างเข้มงวดในการให้บริการ แล้วถ้าผ่านการสอบคัดเลือก ต้องมาทดลองงานนานถึง 1 ปี ในการทำงานด้านการบริการพนักงานบริการในบริษัทขนส่ง จำกัด มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ คือ มีใจรักบริการ มีความพร้อมในการให้บริการที่ดี ต้องมีข้อมูลของการให้บริการ สามารถตอบคำถามแก่ผู้โดยสารได้ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การแต่งกายตามกฎหมายระเบียบบริษัท บุคลิกยิ้มแย้ม เป็นมิตรกับผู้โดยสาร พูดจาไพเราะ สุภาพกับผู้โดยสารทั้งกิริยาและวาจา จากปัญหาในเรื่องข้อร้องเรียนจากการให้บริการของพนักงาน บริษัทมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ หากเป็นเรื่องที่ร้ายแรง ต้องมีการลงโทษตามกฎหมายระเบียบของบริษัท และทางบริษัทได้มีการพัฒนาการให้บริการของพนักงานอยู่เสมอๆ โดยทางบริษัทก็มีการจัดอบรม ทุกๆ 6 เดือน และพนักงานขับรถมีการตรวจสุขภาพทุก 6 เดือน เพื่อความปลอดภัยกับผู้โดยสารในขณะขับรถโดยสาร

แสดงผลการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่าง 32 ราย

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตัวแทนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 10 คน และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2 คน ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสาร จำนวน 10 คน ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร การสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติตัวอย่าง ให้การบริการแก่ผู้โดยสารอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ผู้โดยสารนำอาหารที่มีกลิ่นมาบนรถ ต้มเหล้า สูบบุหรี่ ขโมยผ้าห่ม”

(พนักงานขับรถคนที่ 6)

“พนักงานขับรถรับส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย”

(พนักงานขับรถคนที่ 9)

“พนักงานขับรถช่วยจัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร และจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร”

(พนักงานขับรถคนที่ 10)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร แสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พนักงานคำนึงถึงความปลอดภัยในการขับรถโดยสารอย่างมาก รองลงมาเป็นเรื่องของการจัดเก็บสัมภาระและจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ปัญหาที่พบบ่อยจากผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารดื่มสุรา ขโมยผ้าห่ม สูบบุหรี่ ถ่มน้ำลายบนรถ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่และบนรถโดยสาร

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร จำนวน 10 คน ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร การสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติตัวอย่าง ให้การบริการแก่ผู้โดยสารอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ผู้โดยสารเมาก่อนขึ้นรถ ถ่มน้ำลายบนรถ โกงค่าโดยสาร”

(พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคนที่ 1)

“พนักงานต้อนรับมีหน้าที่พาผู้โดยสารนั่งตามที่นั่ง แจกผ้าห่ม แจกขนมและน้ำ ดูแลผู้โดยสารก่อนนอน”

(พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคนที่ 2)

“พนักงานต้อนรับกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณแก่ผู้โดยสารทุกครั้ง ช่วยเก็บสัมภาระผู้โดยสาร

(พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคนที่ 5)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร แสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พนักงานให้อาใจใส่กับผู้โดยสารเช่น แลผู้โดยสารก่อนนอน แจกผ้าห่ม ค่อยถามผู้โดยสารว่าลงจุดไหน เป็นต้น ปัญหาที่พบบ่อยจากผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารดื่มสุรา ขโมยผ้าห่ม สูบบุหรี่ ถ่มน้ำลายบนรถ โกงค่าโดยสาร เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่และบนรถโดยสาร

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานขายตัว จำนวน 10 คน ในบริเวณ สถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร การสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่าง ให้การบริการแก่ผู้โดยสารอย่างไร พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ขายตั๋ว แนะนำบอกเส้นทาง ผู้โดยสารสามารถสอบถามได้หมด”

(พนักงานขายตั๋วคนที่ 3)

“พนักงานสื่อสารกันเข้าใจผิด ก็มีการเถียงกันกับผู้โดยสาร”

(พนักงานขายตั๋วคนที่ 4)

“ผู้โดยสารแสดงกิริยาไม่ดี พูดจาไม่ดีใส่ ตำว่าคำหยาบคาย”

(พนักงานขายตั๋วคนที่ 9)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พนักงานขายตั๋วได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ แต่ปัญหาที่พบบ่อยคือ ทะเลาะกับผู้โดยสาร สาเหตุมาจากผู้โดยสารพูดจาไม่ดี แสดงกิริยาไม่ดีกับพนักงานก่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการบางท่านแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่ และพนักงานบางท่านแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับผู้โดยสารเช่นกัน

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 คน ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร การสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่ามีนโยบายการคัดกรองพนักงานบริการอย่างไร และเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พนักงานบริการที่จะมาทำงานจะมีการสอบเข้า เพื่อที่จะคัดมาทำงาน มีการคัดกันเข้มงวด มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ คือ หน้าตาดี บุคลิกดี ทักษะดี แก้ไขปัญหาได้ดี”

(พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คนที่ 1)

“ทางบริษัทก็มีการจัดอบรม ทุกๆ 6 เดือน และพนักงานขับรถมีการตรวจสอบสุขภาพทุกๆ 6 เดือน เพื่อความปลอดภัยกับผู้โดยสารในขณะขับรถโดยสาร”

(พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คนที่ 2)

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ แสดงให้เห็นว่าได้มีการคัดเลือกพนักงานด้านบริการอย่างเข้มงวด คุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ คือ หน้าตาดี บุคลิกดี ทักษะดี แก้ไขปัญหาได้ดี และทางบริษัทได้มีการจัดอบรมทุกๆ 6 เดือน เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และมีการตรวจสอบสุขภาพให้กับพนักงานขับรถทุกๆ 6 เดือน เพื่อสร้างความปลอดภัยในการขับรถโดยสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นโยบายทางบริษัทได้มีการวางแผนมาอย่างดีและมีการพัฒนาด้านการบริการมาตลอด เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร

กล่าวโดยสรุปแล้ว จากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก ผลจากการสัมภาษณ์นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กล่าวคือผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจและมั่นใจในเรื่องลักษณะการบริการ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสะดวกสบายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่สถานีและทางออนไลน์ การได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องจากพนักงานที่ประจำสถานีขนส่งบริษัทขนส่ง จำกัด ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด กล่าวคือ ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านมิตรไมตรีที่ดี พนักงานยิ้มแย้ม สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร การแต่งกายสะอาด ถูกแบบฟอร์มบริษัท มีความสะอาด สุภาพ พนักงานพูดจาเพราะ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงาน คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานขับรถที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานขับรถของบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานต้อนรับที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานต้อนรับ ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว กล่าวคือ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานขายตั๋ว แต่มีผู้โดยสารบางคนได้รับการบริการไม่ค่อยดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของ พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผล ของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีของบริษัท ขนส่ง จำกัด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารและ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถ โดยสารและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วและความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อสถานที่ประกอบการจะได้นำสิ่งที่ลูกค้าไปปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพ ในการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว โดยสาร พนักงานบริการ บริษัทขนส่ง จำกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของ บริษัท ขนส่ง จำกัด มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ทำวิจัยใน เรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป
3. เพื่อที่สถานที่ประกอบการ จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาและวางแผนเชิงกลยุทธ์ใน การสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มมากขึ้น การใช้ประโยชน์ทางราชการและอื่นๆ

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้เป็นคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 7 ตอน

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย และตำราต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามกลุ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพรวมของการให้บริการและพนักงานผู้ให้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด โดยแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทาง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด(Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด(Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก(Multiple Choice Question)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ ของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed end) โดยใช้คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question)

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามตรงตามเนื้อหาการวิจัย

4. นำเสนอแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out)

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Coefficient)ของครอนบัค(Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยในอดีต การรวบรวมเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งสถิติการร้องเรียนการให้บริการมายังบริษัทขนส่ง จำกัด และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และความรู้ในการใช้รถโดยสาร วิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัววิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐาน 1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 2 คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน 5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โดยใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2 – 7 เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation coefficient)

วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ นี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามสะดวก (convenience sampling) และตัวแทนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 10 คน และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้ ศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว จึงสามารถปรับเปลี่ยนความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษา จะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยทำการจดบันทึกรายละเอียดและอาศัยแถบบันทึกเสียงในขณะ สัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนและ ตัวแทนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 10 คน และ พนักงานแผนก HR 2 คน ในการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนมีนาคม ปี พ.ศ.2557

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และจะใช้ วิธีการบันทึกและถอดเทประหว่างสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะได้ นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) และจะเลือกนำเสนอข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ทำการศึกษาเท่านั้น

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องเรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการ ให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอธิบายผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเพศชาย 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ อายุ ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และ สถานภาพสมรส / สถานภาพหม้าย / หย่าร้าง จำนวน 158 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด มีตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 236 คิดเป็นร้อยละ 53 มัธยมศึกษา จำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 24.5 และอนุสัญญา จำนวน 67 คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในเขตเมืองผู้ตอบแบบสอบถาม ความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

ด้านลักษณะการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน ท่านได้รับความสะอาดสบายของเก้าอี้ที่นั่งบนรถโดยสาร ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO) ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสารอาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาดรถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา และรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 3.24 3.11 3.12 2.94 3.36 และ 3.21 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย ท่านคิดว่าสถานที่จอดรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 3.25 3.34 และ 3.34 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสาร ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตัวเอง และท่านได้รับความสะดวกสบายในการจองตั๋วล่วงหน้า ที่สถานีขนส่ง/ออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60 วัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 3.50 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าการให้ข้อมูลตารางการเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง และท่านคิดว่าตัวรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.50 ส่วนท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คืนตั๋วโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด

ด้านมิตรไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าพนักงานสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ และท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.29 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านด้านการสุภาพ สะอาด เรียบร้อยแต่งกายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และพนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 3.54 และ 3.68 ตามลำดับ

ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ และท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.32 ตามลำดับ

ด้านควบคุมอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คินตัว และท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.13 และ 3.15 ตามลำดับ

ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ และท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.22 และ 3.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานขับรถแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ท่านคิดว่าพนักงานขับรถจอดตรงป้าย/ไม่ทิ้งผู้โดยสาร ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีความระมัดระวังในการขับขี่ ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร และท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.49 3.62 3.47 3.52 และ 3.76 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานมีธำมศัยไมตรีในการให้บริการและท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.65 3.58 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าพนักงานขายตั๋วแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตั๋วเกินราคา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนท่านคิดว่าพนักงานขายตั๋วมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ ท่านคิดว่าพนักงานขายตั๋วมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก และท่านได้ซื้อตั๋วและมีที่นั่งเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 3.29 และ 3.36 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความสะอาด รวดเร็วในการบริการ พนักงานให้เกียรติ มีการต้อนรับที่ดี กิริยา วาจาสุภาพ มีน้ำใจ และเต็มใจให้บริการ การได้รับข้อมูลการบริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆจากการบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด และราคาโดยสารคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 3.36 3.35 และ 3.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย ด้านมิติไรตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ด้านมิติไมตรี โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยโดยรวมมีความสัมพันธ์
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวม มีความสัมพันธ์
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ด้านควบคุมอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างมามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า

1.1 ด้านลักษณะการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก น่าใช้งาน ความสะอาดสบายของเก้าอี้นั่งบนรถโดยสาร สภาพในรถโดยสารมีความสะอาด ไร้กลิ่น สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความบันเทิงบนรถโดยสาร (วิทยุ/ VDO) จุดพักรถโดยสาร อาหารอร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด เส้นทางเดินรถโดยสารครอบคลุมทั่วประเทศ รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา และรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพรถโดยสารมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ ความปลอดภัยในการขึ้นรถโดยสาร มีความพึงพอใจสูง รองลงมาเป็นการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย และสถานที่จอดรถขึ้นโดยสารมีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการเข้าถึงการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเพิ่มจำนวนเที่ยวโดยสารในช่วงวันหยุดหรือเทศกาลต่างๆ ความตรงต่อเวลาในการออกรถจากสถานี ความพึงพอใจต่อจำนวน วนเที่ยวโดยสารที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนจำนวนเที่ยวโดยสารมีปริมาณเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ข้อมูลตารางเดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง ตัวรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการติดต่อเปลี่ยน / คินตัวโดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นในเรื่องภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ดังทฤษฎีทฤษฎีด้านการบริการ พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990: 18) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานและเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัทกาญจนบุรีทัวร์ จำกัด พบว่า ควรปรับปรุงความสะอาดภายในรถโดยสารและห้องน้ำ และควรปรับปรุงสำนักงานและห้องน้ำ คุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย 1. สะดวก 2. ความปลอดภัย 3. พฤติกรรมของพนักงานประจำรถ 4. สภาพรถและอุปกรณ์ดี 5. ความรวดเร็ว 6. ความสะอาด และ 7. ความสบาย

2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ด้านมิตรไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ พนักงานสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ และพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และ พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.3 ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือพนักงานพูดจาชัดเจน ถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ และ พนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.4 ด้านควบคุมอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ พนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก พนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คืนตัว ส่วนพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิเรื่องการบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5 ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ ส่วนพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นในเรื่องคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย ด้านมิตรไมตรี ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านรับฟังและแก้ไขปัญหา ดังทฤษฎีพนักงานานผู้ให้บริการ สมิต สัจฉกร(2543: 23-31) ได้กล่าวไว้ว่า คุณสมบัติ(Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะ ทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวมนุษย์นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธี ภูหล้า (2547) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในเรื่อง พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยา วาจา ที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับค่อนข้างสูง ดังทฤษฎีพนักงานงานผู้ให้บริการ สมิต สัชญกร (2543: 23-31) ได้กล่าวไว้ว่า คุณสมบัตินี้ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะ ทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธารณิการ์ แสงสุริศรี(2546) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พบว่าด้านอัตราค่าบริการโดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความเชื่อถือในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งของผู้เดินทาง

4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับค่อนข้างสูง ดังทฤษฎีพนักงานงานผู้ให้บริการ สมิต สัชญกร (2543: 23-31) ได้กล่าวไว้ว่า คุณสมบัตินี้ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะ ทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธี ภูหล้า. (2547) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยา วาจา ที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตัวโดยสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับค่อนข้างสูง ดังทฤษฎีพนักงานงานผู้ให้บริการ สมิต สัชญกร (2543: 23-31) ได้กล่าวไว้ว่า คุณสมบัตินี้ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะ ทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชัย ปิยะจิตเมตตา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครต่อสายการบินไทย กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพ-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ.พบว่าอันดับแรกก็คือปัจจัยกลุ่มตัวแปรด้านพนักงานขายตัว ณ สำนักงานขายตัวผู้โดยสาร ความพึงพอใจการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินการบินไทย เพราะการบริการที่ดีมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นอันดับแรกในใจของผู้โดยสารที่จำคำนึงถึง

ทั้งนี้ภายหลังการทดสอบวิธีทางสถิติโดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ซึ่งได้ผลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารรถปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เขตกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 21 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบ 3 เดือน 1 ครั้ง

2. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการบริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกสบายต่าง ๆ ดีมาก เช่นการจองตั๋วออนไลน์สะดวกรวดเร็ว แต่ส่วนใหญ่ผู้โดยสารจะกล่าวถึง ห้องน้ำไม่สะอาดและที่นั่งไม่เพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

“การจองตั๋วแบบเว็บออนไลน์ สะดวกมากๆ” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด” (เพศ หญิง, อายุ 21 ปี)

“สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดีมาก” (เพศ หญิง, อายุ 42 ปี)

“ที่นั่งที่สถานีไม่เพียงพอ” (เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

3. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะการปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับความปลอดภัยจากการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เช่นสภาพรถใหม่ ขับรถให้ความปลอดภัย แต่ยามที่สถานียังมีการดูแลไม่ทั่วถึง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

“สภาพรถใหม่ มีความปลอดภัย” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ขับรถให้ความปลอดภัยดีมาก ไม่เร็วเกินไป สภาพรถใหม่ดูดีปลอดภัยต่อการใช้งาน”

(เพศ หญิง, อายุ 23 ปี)

“ยามที่สถานีอาจดูไม่ทั่วถึงความปลอดภัย” (เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

“ขับรถให้ความปลอดภัยดี แต่ถ้าเดินทางไปเหนือ จะค่อนข้างน่ากลัว” (เพศ หญิง, อายุ 24 ปี)

4. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการเข้าถึงการบริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่สถานีและทางออนไลน์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงการบริการเป็นอย่างมาก

“บริการดี การซื้อตั๋วสะดวกรวดเร็ว จ่ายตังได้สะดวกมาก” (เพศ หญิง, อายุ 24 ปี)

“การจองตั๋วออนไลน์ ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น” (เพศ หญิง, อายุ 42 ปี)

“การซื้อตั๋วรวดเร็วดี ใจดี สามารถเลือกที่นั่งได้” (เพศ หญิง, อายุ 28 ปี)

5. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องจากพนักงานที่ประจำสถานีขนส่ง แต่พบผู้โดยสารบางส่วน ได้รับข้อมูลจากเว็บไซต์และทางโทรศัพท์จากพนักงานไม่ชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการและพนักงานสื่อสารกันชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัทกาญจนบุรีทัวร์ จำกัด พบว่า ควรปรับปรุงความสะอาดภายในรถโดยสารและห้องน้ำ และปรับปรุงสำนักงานและห้องน้ำ คุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย 2.ความปลอดภัย 3. พฤติกรรมของพนักงานประจำรถ 4. สภาพรถและอุปกรณ์ดี 5. ความรวดเร็ว 6. ความสะอาด และ 7. ความสบาย

“ติดต่อสื่อสาร มีการให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกับเว็บไซต์ ต้องคอยถามพนักงาน” (เพศ หญิง, อายุ 21 ปี)

“มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน” (เพศ หญิง, อายุ 25 ปี)

“ติดต่อสื่อสาร ไม่ค่อยอัปเดต เบอร์โทรจองตั๋วบางทีโทรไม่ติด ควรปรับปรุงในเรื่องนี้” (เพศ หญิง, อายุ 37 ปี)

“การติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูลอะไร ตอบได้ดี ชัดเจนด้าน แต่ทางโทรถามข้อมูลทางโทรศัพท์ พุดจาไม่ค่อยรู้เรื่อง พุดเร็ว ฟังไม่ทัน ควรปรับปรุง” (เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

6. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านมิตรไมตรีของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านมิตรไมตรีที่ดี พนักงานยิ้มแย้ม สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านมิตรไมตรีของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

“พนักงานโดยรวมถือว่าดี บริการดี ยิ้มแย้ม การแต่งกายดูดี” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พนักงาน บริการดีมาก ประทับใจดี ” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“พุดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ด้านควบคุมอารมณ์ได้ดี” (เพศ หญิง, อายุ 47 ปี)

7. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้มีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายสะอาด ถูกแบบฟอร์มบริษัท มีความสะอาดและสุภาพมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการของพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

“การแต่งกายดูดี สะอาดสะอ้าน ไม่น่ารังเกียจ” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“พนักงานแต่งกายดี ถูกแบบฟอร์มบริษัท ดูสะอาดตา ” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พนักงานแต่งกายดี มีความสุภาพมาก” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

8. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานที่ดี เช่น พนักงานพูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี แต่มีบางส่วนที่พูดจาแยกับลูกค้า ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงามของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

“พูดจาเพราะ ให้ความสุภาพดี ” (เพศ หญิง, อายุ 20 ปี)

“พูดจาดี ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ ” (เพศ ชาย, อายุ 26 ปี)

“บางคนก็พูดจาดี บางคนก็พูดจาแยกับลูกค้าแต่ส่วนน้อย” (เพศ หญิง, อายุ 37 ปี)

9. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัดด้านควบคุมอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านควบคุมอารมณ์ได้ดี เช่น ไม่เคยพบเจอพนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆ พนักงานตามใจลูกค้า ให้การบริการที่ดี และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านควบคุมอารมณ์ของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

“ยังไม่เคยเจอพนักงานที่แสดงกิริยาแย่ๆตั้งแต่ใช้บริการมา เบื่องตันแล้วถือว่าดี ” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ยังไม่เคยเจอปัญหานี้ พูดจาดีตลอดส่วนใหญ่ ” (เพศ หญิง, อายุ 26 ปี)

“พนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาอะไร” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พนักงานตามใจลูกค้า บริการดี ” (เพศ ชาย, อายุ 45 ปี)

10. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาได้ดี เช่น พนักงานสามารถแก้ไขปัญหได้ในเรื่องการคืนตัว พนักงานสามารถอธิบายได้ชัดเจนดี แต่มีบางเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ควรปรับปรุงในเรื่องนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาของพนักงานบริษัทขนส่งจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธี ภูหล้า (2547) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในเรื่อง พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยา วาจา ที่สุภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

“มีการบริการที่ดี แต่ปัญหาบางเรื่องก็ไม่แก้ไข แต่ไม่ได้ร้ายแรงอะไร” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ไม่เคยเจอปัญหาอะไรมากนัก ถือว่าดี” (เพศ หญิง, อายุ 26 ปี)

“แก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี เช่นการคืนตัว อธิบายชี้แจงดีมาก” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

11. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานขับรถที่ดี เช่น พนักงานขับรถปลอดภัยดี มีความชำนาญทาง จอดรถตรงป้าย และพนักงานใส่ใจก่อนขึ้นสูง โดยการถามผู้โดยสารทุกครั้งก่อนลงจากรถ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานขับรถของบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

“การบริการดี จอดตรงป้ายตลอด” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ขับรถดีมาก ปลอดภัยดี มีความชำนาญทางดี ” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“บริการดี ลงจุดไหน ก็จอดให้ตรงป้าย เขาใส่ใจก่อนขึ้นสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ” (เพศ หญิง, อายุ 22 ปี)

12. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานต้อนรับที่ดี เช่น พนักงานมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เอาใจใส่ดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานต้อนรับของบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก

“ต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“มารยาทดี ยิ้มแย้ม สุภาพดี เขาใส่ใจก่อนขึ้นสูงจะถามทุกครั้งก่อนลงรถ” (เพศ ชาย, อายุ 26 ปี)

“ต้อนรับมารยาทดี ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เอาใจใส่ดีมาก พอใจดีมาก” (เพศ หญิง, อายุ 47 ปี)

13. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานขายตั๋ว แต่มีผู้โดยสารบางคนได้รับการบริการไม่ค่อยดี เช่น พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่เป็นมิตร พูดจาเร็ว เป็นต้น แต่ก็มีผู้โดยสารบางส่วนกล่าวว่า พนักงานแนะนำดี ให้ข้อมูลครบถ้วน เอาใจใส่ที่ดี พูดจาสุภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง

“พูดจาไม่ค่อยเป็นมิตรเท่าไร พูดเร็ว ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พูดจาเร็วไปหน่อย แต่ถือว่าดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน” (เพศ ชาย, อายุ 24 ปี)

“พูดจาไม่ค่อยสุภาพ บางคนไม่ยิ้ม” (เพศ ชาย, อายุ 30 ปี)

“แนะนำดี ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เอาใจใส่ดี อธิบายรายละเอียดได้ดี พูดจาดีสุภาพ”

(เพศ หญิง, อายุ 19 ปี)

14. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้มีความพึงพอใจจากการบริการ เช่น ค่าใช้จ่ายโดยรวมพอใจมาก คัดค้านและประหยัด สิทธิประโยชน์ที่ได้รับถือว่าดีมาก ได้รับการบริการที่ดี เป็นต้น แต่ก็มีผู้โดยสารบางส่วนกล่าวว่า ค่าใช้จ่ายโดยรวมไม่คุ้มกับการได้รับการบริการ อยากให้ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ซึ่งแสดงให้เห็น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการได้รับการบริการ

“ค่าใช้จ่ายโดยสารพอใจมาก เกินร้อยกับการได้รับการบริการที่ดี” (เพศ ชาย, อายุ 45 ปี)

“สิทธิประโยชน์ที่ได้รับถือว่าดีมาก” (เพศ หญิง, อายุ 27 ปี)

“ค่าใช้จ่ายโดยรวม ไม่คุ้ม กับการได้รับการบริการ เพราะอยากให้ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยมากกว่านี้” (เพศ หญิง, อายุ 25 ปี)

“ค่าใช้จ่ายโดยรวม พอดีมาก กับการได้รับการบริการ เพราะคุ้มและประหยัดมาก”(เพศ หญิง, อายุ 21 ปี)

การทดสอบวิธีทางสถิติโดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทขนส่งจำกัดเพื่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ซึ่งได้ผลดังต่อไปนี้

1. การให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พนักงานคำนึงถึงความปลอดภัยในการขับขี่รถโดยสารอย่างมาก รองลงมาเป็นเรื่องของการจัดเก็บสัมภาระและจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ปัญหาที่พบบ่อยจากผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารดื่มสุรา ขโมยผ้าห่ม สูบบุหรี่ ถ่มน้ำลายบนรถ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่และบนรถโดยสาร

“ผู้โดยสารนำอาหารที่มีกลิ่นมาบนรถ ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ขโมยผ้าห่ม” (พนักงานขับรถ คนที่ 6)

“พนักงานขับรถรับส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย” (พนักงานขับรถ คนที่ 9)

“พนักงานขับรถช่วยจัดเก็บสัมภาระให้กับผู้โดยสาร และจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร” (พนักงานขับรถคนที่ 10)

2. การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พนักงานให้เอาใจใส่กับผู้โดยสารเช่น แลผู้โดยสารก่อนนอน แจกผ้าห่ม ค่อยถามผู้สารถว่าลงจุดไหน เป็นต้น ปัญหาที่พบบ่อยจากผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารดื่มสุรา ขโมยผ้าห่ม สูบบุหรี่ ถ่มน้ำลายบนรถ โก่งค่าโดยสาร เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห้นผู้ให้บริการส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่ และบนรถโดยสาร

“ผู้โดยสารเมาก่อนขึ้นรถ ถ่มน้ำลายบนรถ โก่งค่าโดยสาร” (พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคนที่ 1)

“พนักงานต้อนรับมีหน้าที่พาผู้โดยสารนั่งตามที่นั่ง แจกผ้าห่ม แจกขนมและน้ำ ดูแลผู้โดยสารก่อนนอน” (พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคนที่ 2)

“พนักงานต้อนรับกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณแก่ผู้โดยสารทุกครั้ง ช่วยเก็บสัมภาระผู้โดยสาร (พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคนที่ 5)

3. การให้บริการของพนักงานขายตั๋ว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พนักงานขายตั๋วได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ แต่ปัญหาที่พบบ่อยคือ ทะเลาะกับผู้โดยสาร สาเหตุมาจากผู้โดยสารพูดจาไม่ดี แสดงกิริยาไม่ดีกับพนักงานก่อน ซึ่งแสดงให้เห้นว่า ผู้ใช้บริการบางท่านแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่ และพนักงานบางท่านแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับผู้โดยสารเช่นกัน

“ขายตั๋ว แนะนำบอกเส้นทาง ผู้โดยสารสามารถสอบถามได้หมด (พนักงานขายตั๋วคนที่ 3)

“พนักงานสื่อสารกันเข้าใจผิด ก็มีการเถียงกันกับผู้โดยสาร” (พนักงานขายตั๋วคนที่ 4)

“ผู้โดยสารแสดงกิริยาไม่ดี พูดจาไม่ดีใส่ ตำว่าคำหยาบคาย” (พนักงานขายตั๋วคนที่ 9)

4. พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ แสดงให้เห็นว่าได้มีการคัดเลือกพนักงานด้านบริการ อย่างเข้มงวด คุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ และทางบริษัทได้มีการจัดอบรมทุกๆ 6 เดือน เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และมีการตรวจสอบสุภาพให้กับพนักงานขับรถทุกๆ 6 เดือน เพื่อสร้างความปลอดภัยในการขับรถโดยสาร ซึ่งแสดงให้เห้นว่า นโยบายทางบริษัทได้มีการวางแผนมาอย่างดีและมีการพัฒนาด้านการบริการมาตลอด เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร

“พนักงานบริการที่จะมาทำงานจะมีการสอบเข้า เพื่อที่จะคัดมาทำงาน มีการคัดกันเข้มงวด มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการ คือ หน้าตาดี บุคลิกดี ทักษะดี แก้ไขปัญหาได้ดี ” (พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คนที่ 1)

“ทางบริษัทก็มีการจัดอบรม ทุกๆ 6 เดือน และพนักงานขับรถมีการตรวจสอบสุภาพทุกๆ 6 เดือน เพื่อความปลอดภัยกับผู้โดยสารในขณะขับรถโดยสาร” (พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คนที่ 2)

จากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก ผลจากการสัมภาษณ์นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กล่าวคือผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจและมั่นใจในเรื่องลักษณะการบริการ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสะดวกสบายต่างๆ ความปลอดภัยจากการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่สถานีและทางออนไลน์ การได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องจากพนักงานที่ประจำสถานีขนส่งบริษัทขนส่ง จำกัด ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด กล่าวคือผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานด้านมิตรไมตรีที่ดี พนักงานยิ้มแย้ม สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร การแต่งกายสะอาด ถูกแบบฟอร์มบริษัท มีความสะอาด สุภาพ พนักงานพูดจาเพราะ ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหาและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงาน คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานขับรถที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานขับรถของบริษัทขนส่ง จำกัด ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากพนักงานพนักงานต้อนรับที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นการบริการพนักงานต้อนรับ ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว กล่าวคือ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานขายตั๋ว แต่มีผู้โดยสารบางคนได้รับการบริการไม่ค่อยดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า การบริการของพนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังจะเห็นได้เห็นจากผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และควรมีการปรับปรุงในบางประเด็นที่ส่งผล ทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการให้มากขึ้น ดังนี้

1. ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงห้องน้ำบนรถโดยสารและห้องน้ำที่สถานี โดยการทำความสะดวกตอนรถหยุดพัก และวางก้อนดับกลิ่นในห้องน้ำ สถานที่จอดรถโดยสาร โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพิ่มขึ้น เช่น เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ

2. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารคือ บริษัทควรให้ความสำคัญเข้มงวดในด้านมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ และตรวจสอบการขับขีให้ปลอดภัยมากที่สุด ตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง และจัดอบรมพนักงานขับรถ ในเรื่องการขับขีอย่างปลอดภัย ทุกๆ 3 เดือน

3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารคือ บริษัทควรให้ความสำคัญเข้มงวดในด้านมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ โดยมีการสุ่มประเมิน และการจัดอบรมในเรื่องการต้อนรับสร้างมิตรไมตรีแก่ผู้โดยสาร

4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว คือ บริษัทควรให้ความสำคัญแก่พนักงานให้มีความอดทนในการบริการ ในด้าน มารยาท กิริยา วาจาสุภาพ และการจัดอบรมพนักงานขายตั๋วในเรื่องการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในอนาคต เนื่องจากความรู้สึกของบุคคลอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและสภาพแวดล้อม



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงคมนาคม. (2555). ข้อมูลบริษัทขนส่ง จำกัด. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2556, จาก

<http://www.mot.go.th>

กรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). ทักษะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชนิษฐา ไชยฤกษ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย : กรณีศึกษาสายการบินหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ; และคณะ. (2547). รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้า ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2538). ผลของสถานการณ์ขึ้นและขึ้นที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธานินทร์ สูงสุวรรณ. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นฤมล อาชาไกรสร. (2545). การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนหน้าเคาเตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บริษัทขนส่งจำกัด. (2556). ข้อมูลองค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2556, จาก

<http://www.home.transpot.co.th>

พิชัย ปิยะจิตเมตตา. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อสายการบินไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: rNiเดือนตุลา.

- สุเมธี ภู่อล้า. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-7). พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: ชวนพิมพ์.
- วันเพ็ญ เสมอวงศ์. (2535). การพัฒนาบุคลากร. เชียงใหม่: ราชภัฏเชียงใหม่
- วารุณี ดันติวงศ์วานิช; และคณะ. (2546). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อีโซนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศรีเรือง แก้วกังวาน. (2551). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 15 กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- สุชิน หมอนทอง. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวของ จังหวัดชลบุรี การณศึกษาอ่าวตงตาล อำเภอสัตหีบ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง.
กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสาขารบริหารธุรกิจภาคค่ำ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรินทร์ หนูอินทร์. (2549). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพของ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการนักศึกษาตามการรับรู้ของหัวหน้างาน :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร สุทัศน์ย์. (2546) มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอี่ยมพร กิตตะระกุลรัตน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท
กาญจนบุรีทัวร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Aday, Lu Ann; & Ronald, Anderson. (1975). *Development of induces to medical caer.*
Michigan. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Fitzsimmons, Jame A.; & Fitzsimmos Mona J. (1994). *Service Management For*
Competitive Advantage. Singapore : McGraw-Hill Books.
- Gronroos, Christian.(1990). *Service Management and Marketing. Managing the moments of*
turt In service competition. Lexington Books. Lexington, MA.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management.* New Jersey. Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management. (The Millennium Edition).* New jersey:
Prentice – Hall Ins.
- Parasuraman ,A., Zethamal, V. A.; & Berry , L.L. (1990). A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Maketing.*46Z(6): 18.
- Quality and Its Implications for Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.Goleman, Daniel.
(1999). *Warking with Emotional Intelligence.* New York: Bantam Books.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมของการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านให้มากที่สุดและโปรดทำ

เครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐ 26-35 ปี

☐ 36-45 ปี

☐ 46 ปี

ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/แยกกันอยู่/หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมศึกษา

☐ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบ 3 เดือน ก็ครั้ง.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	
1 ด้านลักษณะการบริการ						
- ท่านคิดว่าห้องน้ำในรถสะอาด สะดวก นำใช้งาน						
- ท่านได้รับความสะดวกสบายของ เก้าอี้นั่งบนรถโดยสาร						
- ท่านคิดว่าสภาพในรถโดยสารมี ความสะอาด ไร้กลิ่น						
- ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ความบันเทิงบน รถโดยสาร (วิทยุ/ VDO)						

- ท่านคิดว่าจุดพักรถโดยสาร อาหาร อร่อย ที่นั่งสบาย สะดวก สะอาด					
- ท่านคิดว่าเส้นทางการเดินรถ โดยสารครอบคลุมทั่วประเทศ					
- รถโดยสารออกเดินทางตรงเวลา					
- รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา					
2 ด้านความปลอดภัย					
- ท่านคิดว่าการเก็บสัมภาระของ ผู้โดยสารมีสะดวก ปลอดภัย					
- ท่านคิดว่าสถานที่จอดรถโดยสาร มีความเหมาะสม สะดวก ปลอดภัย					
- ท่านคิดว่าสภาพรถโดยสารมีความ ปลอดภัยต่อการให้บริการ					
- ท่านได้รับความปลอดภัยในการขึ้น รถโดยสาร					
3 ด้านการเข้าถึงการบริการ					
- ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วใน การซื้อตั๋วโดยสาร					
- ท่านสามารถเลือกที่นั่งในการซื้อตั๋ว โดยสารได้ด้วยตัวเอง					
- ท่านคิดว่าจำนวนเที่ยวโดยสารมี ปริมาณเพียงพอ					
- ท่านได้รับความสะดวกสบายในการ จองตั๋วล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ ก่อนการเดินทางภายใน 60 วัน					
4 ด้านการติดต่อสื่อสาร					
- ท่านคิดว่าการให้ข้อมูลตารางการ เดินรถมีความชัดเจนและถูกต้อง					
- ท่านคิดว่าตั๋วรถโดยสารมี รายละเอียดชัดเจนและอ่านง่าย					
- ท่านคิดว่าการติดต่อเปลี่ยน / คืนตั๋ว โดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี ในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย
1 ด้านมิตรไมตรี						
- ท่านคิดว่าพนักงานสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ						
- ท่านคิดว่าพนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ						
- ท่านคิดว่าพนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ						
2 ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย						
- ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ						
- ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย						
- พนักงานใส่เครื่องแบบมาปฏิบัติงาน						
3 ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม						
- ท่านคิดว่าพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ						
- ท่านคิดว่าพนักงานใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้ใช้บริการ						
- ท่านคิดว่าพนักงานพูดจาชัดเจนถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจผิด						

4 ด้านควบคุมอารมณ์					
- ท่านคิดว่าพนักงานควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก					
- ท่านคิดว่าพนักงานมีความเต็มใจให้บริการเมื่อมีผู้ใช้บริการติดต่อเปลี่ยน / คืนตัว					
- ท่านคิดว่าพนักงานไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้ เมื่อมีผู้ใช้บริการตำหนิเรื่อง การบริการ					
5 ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา					
- ท่านคิดว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
- ท่านคิดว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้					
- ท่านคิดว่าพนักงานพูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

พนักงานขับรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย
- ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ					
- ท่านคิดว่าพนักงานขับรถแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย					
- ท่านคิดว่าพนักงานขับรถจอดตรง ป้าย/ไม่ทิ้งผู้โดยสาร					
- ท่านคิดว่าพนักงานขับรถมีความ ระมัดระวังในการขับขี่					
- ท่านคิดว่าพนักงานขับรถปฏิบัติ ตามกฎหมายจราจร					
- ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญ ในเส้นทาง					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของ บริษัทขนส่ง จำกัด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	
- ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ						
- ท่านคิดว่าพนักงานแต่งกายสุภาพ						
- ท่านคิดว่าพนักงานมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ						
- ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่						
- ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้						

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

พนักงานขายตั๋วของบริษัทขนส่ง จำกัด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	
- ท่านคิดว่าพนักงานขายตั๋วมีมารยาท กิริยา วาจาสุภาพ						
- ท่านคิดว่าพนักงานขายตั๋วแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						
- ท่านคิดว่าพนักงานขายตั๋วมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก						
- ท่านได้ซื้อตั๋วและมีที่นั่งเพียงพอ						
- ท่านคิดว่าพนักงานไม่ขายตั๋วเกินราคา						

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ต่าง ๆ ความสะอาด รวดเร็วในการ บริการ					
- พนักงานให้เกียรติ มีการต้อนรับที่ ดี กริยา วาจาสุภาพ มีน้ำใจ และ เต็มใจให้บริการ					
- การได้รับข้อมูลการบริการและ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากการ บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด					
- ราคาโดยสารคุ้มค่ากับบริการที่ ได้รับ					



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์การวิจัย

ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

เรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัท
ขนส่ง จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
5. ความถี่ในการใช้รถโดยสารประจำทางบริษัทขนส่ง จำกัด ในรอบ 3 เดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านลักษณะการบริการ

ในภาพรวมด้านลักษณะการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานีขนส่ง ที่นั่งบนรถ ความบันเทิง ความสะอาดและความสะอาดต่างๆบนรถโดยสาร เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2. ด้านความปลอดภัย

ในภาพรวมด้านความปลอดภัยจากการให้บริการ เช่น สภาพรถโดยสารสถานที่จอดรถ ที่เก็บสัมภาระ เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

3. ด้านการเข้าถึงการบริการ

ในภาพรวมด้านการเข้าถึงการบริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋ว การจองตั๋วที่สถานีขนส่งหรือออนไลน์ การเลือกที่นั่งได้ด้วยตนเอง จำนวนที่นั่งรถเพียงพอ เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ในภาพรวมด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การให้ข้อมูลตารางการเดินทางที่ถูกต้อง ตั๋วรถโดยสารมีรายละเอียดชัดเจน การติดต่อเปลี่ยน / คืนตั๋วโดยสารมีความสะดวก การประชาสัมพันธ์การบริการผ่านทางเว็บไซต์บริษัท เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่ง จำกัด

1. ด้านมิตรไมตรี

ในคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี ด้านมิตรไมตรี เช่น การสร้างความประทับใจ การต้อนรับที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2. ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

ในคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี ด้านแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เช่น พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด ไม่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ก่อให้เกิดกลิ่นเหม็น เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

3. ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม

ในคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี ด้านกิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม เช่น พนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพ ใช้น้ำเสียงสุภาพ พูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

4. ด้านควบคุมอารมณ์

ในคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีด้านควบคุมอารมณ์ เช่น พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ในทุกสถานการณ์ เติมน้ำใจให้บริการเปลี่ยนหรือคืนตั๋ว ไม่แสดงอารมณ์ตอบโต้เมื่อมีผู้โดยสารมาตำหนิเรื่องบริการ เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

5. ด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา

ในคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีด้านรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา เช่น พนักงานรับฟังความคิดเห็น แก้ไขปัญหา และชี้แจงอธิบายเรื่องต่างๆ ได้ เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

1. พนักงานขับรถโดยสาร

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร เช่น กิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ พนักงานจอดตรงป้ายหรือไม่กีดขวางผู้โดยสาร เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

1. พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร เช่น กิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ อภัยด้วยดี กระตือรือร้นและเอาใจใส่ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2. พนักงานขายตั๋ว

คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว เช่น กิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ เอาใจใส่ตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก เช็คนั่งก่อนการซื้อตั๋ว ไม่ขายตั๋วเกินราคา เป็นต้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ในสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ความสะอาด รวดเร็วในการบริการ

2. ด้านการให้เกียรติผู้ให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ในการให้บริการที่ดีของพนักงานบริการ

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ด้านข้อมูลการบริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆจากการบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด

4. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรในเรื่องราคาโดยสาร

ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

เรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมของการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถามของพนักงานซึ่งแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงานขับรถโดยสาร

- พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง
- ในหน้าที่ของพนักงานขับรถโดยสาร คุณได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างไรบ้าง
- ปัญหาที่พบจากผู้โดยสารมีอะไรบ้าง และ คุณสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร
- คุณเคยพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้โดยสารอย่างไรบ้าง
- คุณเคยเห็นพนักงานในบริษัทแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้หรือโดยสารอย่างไร

2. พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

- พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง
- ในหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร คุณได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างไรบ้าง
- ปัญหาที่พบจากผู้โดยสารมีอะไรบ้าง และ คุณสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร
- คุณเคยพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้โดยสารอย่างไรบ้าง
- คุณเคยเห็นพนักงานในบริษัทแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้หรือโดยสารอย่างไร

3. พนักงานขายตั๋ว

- พนักงานที่มีกิริยา มารยาท วาจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ ควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง
- ในหน้าที่ของพนักงานขายตั๋ว คุณได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างไรบ้าง
- ปัญหาที่พบจากผู้โดยสารมีอะไรบ้าง และ คุณสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร
- คุณเคยพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้โดยสารอย่างไรบ้าง
- คุณเคยเห็นพนักงานในบริษัทแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้หรือโดยสารอย่างไร

ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

เรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมของการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบ สัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วยคำถามของพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

- บริษัทขนส่ง จำกัด มีการวางนโยบายการคัดเลือกพนักงานบริการโดยมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง
- พนักงานบริการในบริษัทขนส่ง จำกัด มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่ต้องการอย่างไรบ้าง
- จากปัญหาในเรื่องข้อร้องเรียนจากการให้บริการของพนักงาน บริษัทมีแนวทางในการแก้ไขปัญหอย่างไร





ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัศรกุล	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
2. อาจารย์.ดร อัจฉรียา ศักดิ์นรงค์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์





ประวัติย่อผู้ทำวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำวิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธนวรรณ บัวคลี
วันเดือนปีเกิด	29 สิงหาคม 2531
สถานที่เกิด	นครสวรรค์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	78/9 หมู่ 2 ตำบลกลางแดด อำเภอเมือง จังหวัด
นครสวรรค์	
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2546	มัธยมศึกษาตอนต้น
	จากโรงเรียนสตรีนครสวรรค์
พ.ศ. 2549	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	จากโรงเรียนสตรีนครสวรรค์
พ.ศ. 2554	ปริญญาตรี
	จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (นิเทศศาสตร์)
พ.ศ. 2557	ปริญญาโท
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ