

รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาคุณภาพ
ในการบริการ : กรณีศึกษาการประกอบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
สมยศ สืบจากดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ตุลาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาคุณภาพ
ในการบริการ : กรณีศึกษาการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทาง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

สมยศ สืบจากดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ตุลาคม 2548

สมยศ สืบจากดี. (2548). รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาคุณภาพในการ
บริการ : กรณีศึกษาการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร
รป.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ จักรกิตติย์ ธนาคม, อาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาชาวลิต.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในรูปแบบการ
ขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในรูปแบบต่าง ๆ ว่าในแต่ละรูปแบบมีลักษณะคุณภาพเป็นอย่างไรเมื่อ
เปรียบเทียบกับรูปแบบอื่น ๆ ตลอดจนลักษณะของคุณภาพของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง
ในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยศึกษาเฉพาะการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำ
ทางในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจ โดยผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. ลักษณะของคุณภาพในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งสัมผัสได้จริง ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ
และปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นที่ปรากฏเมื่อเปรียบเทียบตามรูปแบบการให้บริการ พบว่า รถโดยสาร
ร่วมบริการขนาดเล็ก รถโดยสารร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ รถโดยสารร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับ
อากาศ มีความแตกต่างจากรถทุกรูปแบบ รถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มี
คะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะของคุณภาพในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองและปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม
ที่ปรากฏเมื่อเปรียบเทียบตามรูปแบบการให้บริการ พบว่า รถโดยสารร่วมบริการขนาดเล็กมีความแตกต่าง
จากรถทุกรูปแบบ รถโดยสารร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศกับรถโดยสารร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับ
อากาศ ไม่มีความแตกต่างกัน และรถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มีคะแนน
เฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

3. ลักษณะของคุณภาพของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อ
เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดพบว่าในปัจจัยสิ่งสัมผัสได้จริง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและปัจจัยความรู้สึก
ร่วม รถโดยสารชนิดปรับอากาศของ ขสมก. อยู่ในระดับดีมาก รถโดยสารชนิดไม่ปรับอากาศอากาศของ
ขสมก. อยู่ในระดับดี รถร่วมบริการขนาดใหญ่ทั้งชนิดไม่ปรับอากาศและปรับอากาศอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนรถ
ร่วมบริการขนาดเล็กอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองรถโดยสารชนิดปรับอากาศ
ของ ขสมก. อยู่ในระดับดีมาก รถโดยสารชนิดไม่ปรับอากาศ ขสมก. อยู่ในระดับดี รถร่วมบริการขนาดใหญ่
ทั้งชนิดไม่ปรับอากาศและปรับอากาศอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนรถร่วมบริการขนาดเล็กอยู่ในระดับพอใช้ ใน
ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นรถโดยสารชนิดไม่ปรับอากาศของ ขสมก. อยู่ในระดับดี รถโดยสารปรับ
อากาศของ ขสมก. อยู่ในระดับดีมาก รถร่วมบริการขนาดใหญ่ทั้งชนิดไม่ปรับอากาศและปรับอากาศอยู่ใน
ระดับพอใช้ ส่วนรถร่วมบริการขนาดเล็กอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

A MODEL TO OPERATE SUITABLE PUBLIC TRANSPORTATION WITH
HIGH QUALITY SERVICE
: A CASE STUDY OF TRRNSPORTATION IN BANGKOK REGION BY PUBLIC BUS

ABSTRACT
BY
SOMYOT SEUBJAKDEE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Public Administrator degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University
October 2005

Somyot Seubjakdee. (2005). *A Model to Operate Suitable Public Transportation with High Quality Service : A Case Study of Transportation in Bangkok Region by Public Bus.*

Master thesis, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Chakratit Dhanagom, Chiwindr Chayashavalit.

This study aims at comparing the differences in service qualities of public bus types in order to examine how quality in each type is, especially when it is compared to another types and the feature of public bus compare to specific criteria. The data is public bus service in Bangkok Metropolis Area. The data collection technique is structured questionnaire.

The research shows that Minibus is different from all public bus types. There are no significant differences between join service buses and join service air-conditioned buses. There is a non difference between Bangkok Mass Transit Authority's regular buses and air-conditioned buses.

The featured qualities of bus transportation service in each types compare to specific criteria show that in tangible factors, reliability and empathy, Bangkok Mass Transit Authority ' s air-conditioned buses are very good. Bangkok Mass Transit Authority's regular buses are good. Join service air-conditioned buses and join service buses are fair .The minibuses have to improve.

In responsiveness factors, Bangkok Mass Transit Authority's air-conditioned buses are very good. Bangkok Mass Transit Authority's regular buses are good. Join service air-conditioned buses and join service bus are fair.

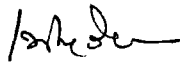
In assurance factors Bangkok Mass Transit Authority's regular buses are good. Bangkok Mass Transit Authority's air-conditioned buses are very good. Join service air-conditioned buses and join service buses are fair. The minibuses have to improve.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาคุณภาพในการบริการ
กรณีศึกษาการประกอบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ
สมยศ สืบจากดี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

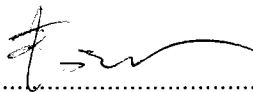


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2548

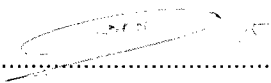
คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



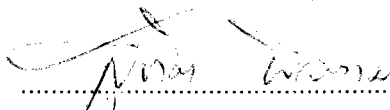
.....ประธาน
(อาจารย์ จักรกิตติ์ ชนาคม)



.....กรรมการ
(อาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาขวลิต)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร. สุชาติ ผิวงาม)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะศึกษาได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ประจำในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม รองศาสตราจารย์ ดร. วรพิทย์ มีมาก อาจารย์ชีวินทร์ นายาชวลิตและ อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม ที่ท่านอาจารย์ทั้งหมดที่ได้เอื้อนามไปนั้นได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำในการจัดทำปริญญานิพนธ์นี้อย่างเอาใจใส่ตลอดจนชี้แนะวิธีการแสวงหาความรู้ วิธีการแสวงหาข้อมูลตลอดจนคำแนะนำอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ศึกษาเป็นอย่างสูงทั้งเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำปริญญานิพนธ์รวมถึงวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างค้ำถั่งประโยชน์ของผู้อื่นในสังคมด้วย ซึ่งนับเป็นประโยชน์ที่ประมาณค่ามิได้ที่ผู้วิจัยได้รับการปลูกฝังนิสัยเหล่านั้น และนอกจากนั้นแล้วผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานในหน่วยงานที่ผู้ศึกษาเข้าไปเก็บข้อมูลทุกท่านอันประกอบด้วย ศูนย์บริการสอบถามเส้นทางและรับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายเดินรถเอกชนร่วมบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ งานวิชาการและวางแผน กรมการขนส่งทางบก ซึ่งงานของผู้วิจัยนั้นไม่อาจสำเร็จได้เลยหากขาดความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจของบุคคลทั้งหลายในหน่วยงานที่ได้กล่าวถึง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะทุกท่าน ที่ได้ให้การสั่งสอนตลอดจนให้คำแนะนำในทั้งเรื่องวิชาการรวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่จำเป็นในการศึกษาที่ผู้ศึกษานั้นจะได้นำความรู้ที่ได้รับนั้นไปใช้ประกอบอาชีพและทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติตามวัตถุประสงค์ของสาขาวิชานโยบายสาธารณะในอนาคต

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ พี่ และเพื่อนๆ ทุกคนตลอดจนบุคคลอื่นอีกมากมายที่มีได้เอื้อถึง ที่ช่วยให้ผู้ศึกษาสามารถมีพลังกาย พลังใจตลอดระยะเวลาทั้งหมดที่ได้ศึกษาและทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

สมยศ สืบจากดี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	คำถามในการวิจัย.....	5
	วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	6
	ขอบเขตในการวิจัย.....	7
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	8
	นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	9
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	10
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	แนวคิด ตัวแบบ คำจำกัดความในเรื่องคุณภาพในการบริการ.....	11
	แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง.....	14
	ในเขตกรุงเทพมหานคร	
	สภาพพื้นฐานของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง.....	19
	ในเขตกรุงเทพมหานคร	
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
	รูปแบบและวิธีวิจัย.....	27
	ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	27
	เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	113
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการค้นคว้า.....	113
	สรุปผลการวิจัย.....	114

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) อภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะ.....	118
การอ้างอิง.....	120
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	124
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	133

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	การคาดหมายประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร..... พ.ศ. 2533 – 2553	1
2	แสดงจำนวนยานพาหนะส่วนบุคคลรูปที่จดทะเบียน..... ในเขตกรุงเทพ ฯ	2
3	สัดส่วนการเดินทางของระบบขนส่งต่างๆในกรุงเทพ ฯปี พ.ศ. 2546.....	3
4	สัดส่วนของรูปแบบการขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่างๆ..... ในเขตกรุงเทพมหานคร	3
5	ปัจจัยที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ..... ทั้ง 4 แบบ	17
6	จำนวนเส้นทาง จำนวนรถ และสัดส่วนรถประจำทาง.....	19
7	จำนวนเส้นทางและจำนวนรถประจำทาง ณ เดือน พฤษภาคม 2548.....	19
8	ปัจจัยที่ควรปรับปรุงการบริการของบริษัทอินโฟร์เสิร์ช.....	24
9	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	33,34
10	การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพจำแนกตามอายุ.....	36-39
11	ค่าเฉลี่ยปัจจัยการตอบสนองจำแนกตามกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน 1.....	40
12	ค่าเฉลี่ยปัจจัยการตอบสนองจำแนกตามกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน 2.....	41
13	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นจำแนกตามกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน.....	42
14	การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพจำแนกตามเพศ.....	43-45
15	การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพจำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
16	การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพจำแนกตามประสบการณ์.....	51-55
17	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นจำแนกตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน 1.....	56
18	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นจำแนกตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน 2.....	57
19	การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพจำแนกตามกลุ่มรายได้.....	58-61
20	ค่าเฉลี่ยปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริงจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน.....	62
21	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความน่าเชื่อถือจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 1.....	64
22	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความน่าเชื่อถือจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 2.....	65
23	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 1.....	67
24	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 2.....	68
25	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความรู้สึกร่วมจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 1.....	69
26	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความรู้สึกร่วมจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 2.....	70
27	การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพจำแนกตามกลุ่มระดับปฏิบัติงาน.....	72-76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	ค่าเฉลี่ยปัจจัยการตอบสนองตามระดับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน.....	77
29	การเปรียบเทียบปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริงจำแนกตามรถ.....	78
30	ค่าเฉลี่ยปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้ในกลุ่มรถที่แตกต่างกัน.....	79
31	การเปรียบเทียบปัจจัยความน่าเชื่อถือจำแนกตามรถ.....	80
32	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความน่าเชื่อถือในกลุ่มรถที่แตกต่างกัน.....	81
33	การเปรียบเทียบปัจจัยการตอบสนองจำแนกตามรถ.....	82
34	ค่าเฉลี่ยปัจจัยการตอบสนองในกลุ่มรถที่แตกต่างกัน.....	83
35	การเปรียบเทียบปัจจัยความเชื่อมั่นจำแนกตามรถ.....	84
36	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นในกลุ่มรถที่แตกต่างกัน.....	85
37	การเปรียบเทียบปัจจัยความรู้สึกร่วมจำแนกตามรถ.....	86
38	ค่าเฉลี่ยปัจจัยความรู้สึกร่วมในกลุ่มรถที่แตกต่างกัน.....	87
39	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้.....	88,89
	ของรถ ขสมก. ธรรมดา	
40	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้.....	90,91
	ของรถ ขสมก. ปรับอากาศ	
41	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้.....	91-93
	ของรถร่วม ฯ ธรรมดา	
42	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้.....	93,94
	ของรถร่วม ฯ ปรับอากาศ	
43	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้.....	95,96
	ของรถร่วม ฯ ขนาดเล็ก	
44	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ.....	97
	ของรถ ขสมก. ธรรมดา	
45	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ.....	97,98
	ของรถ ขสมก. ปรับอากาศ	
46	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ.....	98
	ของรถร่วม ฯ ธรรมดา	
47	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ.....	99
	ของรถร่วม ฯ ปรับอากาศ	
48	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ.....	99,100
	ของรถร่วม ฯ ขนาดเล็ก	

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการตอบสนอง.....	100
ของรถ ขสมก. ธรรมดา	
50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการตอบสนอง.....	101
ของรถ ขสมก. ปรับอากาศ	
51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการตอบสนอง.....	101
ของรถร่วม ฯ ธรรมดา	
52 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการตอบสนอง.....	102
ของรถร่วม ฯ ปรับอากาศ	
53 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการตอบสนอง.....	102
ของรถร่วม ฯ ขนาดเล็ก	
54 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความเชื่อมั่น.....	103
ของรถ ขสมก. ธรรมดา	
55 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความเชื่อมั่น.....	103,104
ของรถ ขสมก. ปรับอากาศ	
56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความเชื่อมั่น.....	104
ของรถร่วม ฯ ธรรมดา	
57 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความเชื่อมั่น.....	105
ของรถร่วม ฯ ปรับอากาศ	
58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความเชื่อมั่น.....	105,106
ของรถร่วม ฯ ขนาดเล็ก	
59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความรู้สึกร่วม.....	106
ของรถ ขสมก. ธรรมดา	
60 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความรู้สึกร่วม.....	107
ของรถ ขสมก. ปรับอากาศ	
61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความรู้สึกร่วม.....	107
ของรถร่วม ฯ ธรรมดา	
62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความรู้สึกร่วม.....	108
ของรถร่วม ฯ ปรับอากาศ	
63 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความรู้สึกร่วม.....	109
ของรถร่วม ฯ ขนาดเล็ก	
64 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนในภาพรวม.....	110

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 ภาพตัวแบบ SERVQUAL Model.....	12
2 ภาพช่องว่างและปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การคมนาคมขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขนส่งสาธารณะ (Public Transportation) ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อสนองตอบการขยายตัวของประชากรที่เพิ่มมากขึ้น การขยายตัวของชุมชนเมือง รวมถึงปัจจัยทางด้านรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลถึงความต้องการการขนส่งที่เพิ่มสูงขึ้นความต้องการที่หลากหลายต่อระบบขนส่ง ส่งผลให้เกิดการบริการขนส่งหลายรูปแบบ แต่การขนส่งพื้นฐานที่มีสัดส่วนสูงที่สุดในรูปแบบการขนส่ง คือ การขนส่งทางรถยนต์

ความต้องการที่มีต่อการขนส่งที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรนี้เองเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาทางด้านการขนส่ง

ตาราง 1 การคาดหมายประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2533 – 2553

ปีพุทธศักราช	จำนวนประชากร(คน)	ปีพุทธศักราช	จำนวนประชากร(คน)
2534	6,349,000	2544	7,775,000
2535	6,495,000	2545	7,917,000
2536	6,635,000	2546	8,066,000
2537	6,778,000	2547	8,218,000
2538	6,919,000	2548	8,375,000
2539	7,061,000	2549	8,533,000
2540	7,204,000	2550	8,677,000
2541	7,348,000	2551	8,776,000
2542	7,496,000	2552	8,943,000
2543	7,637,000	2553	9,122,000

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี

การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเมืองอันเนื่องมาจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นนั้น เป็นผลมาจากอัตราการเกิดที่เพิ่มสูงขึ้น การอพยพเข้ามาประกอบอาชีพจากประชากรนอกเขต พื้นที่เมือง ซึ่งเมื่อกระบวนการการกลายเป็นเมืองดำเนินไปยิ่งส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและจำนวนเที่ยวการเดินทางของประชากรในพื้นที่ดังกล่าว

ความต้องการการเดินทางที่เพิ่มขึ้นนี้ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนยานพาหนะในรูปแบบต่าง ๆ แต่ยานพาหนะที่มีสัดส่วนของการเพิ่มขึ้นที่สูงที่สุดและส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาสำคัญหลายประการ เช่น ปัญหาพลังงาน ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาความปลอดภัย ปัญหาทางด้านความสูญเสียทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการจราจรที่ติดขัด และปัญหาอื่น ๆ คือ ยานพาหนะส่วนบุคคล

ตาราง 2 แสดงจำนวนยานพาหนะส่วนบุคคลรูปแบบที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพ ฯ

ประเภท	ก่อนหน้า 2545	2545	2546	2547	รวม
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	1,322,643	118,627	146,945	176,933	1,765,148
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	356,685	9,305	9,434	9,743	385,167
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	671,470	65,228	83,838	97,245	917,781
รถจักรยานยนต์	1,853,788	213,959	255,453	352,149	2,675,349
รถโดยสารส่วนบุคคล	4,135	144	212	176	4,667
รถบรรทุกส่วนบุคคล	83,156	5,429	4,235	5,550	98,370

รวมทั้งหมด 5,846,482 คัน

ที่มา : ฝ่ายสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก

นอกจากนั้นจากการประมาณรถจดทะเบียนใหม่ที่ทำโดยฝ่ายสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก ประเภทรถส่วนบุคคล ในปี พ.ศ. 2550 ในส่วนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล และรถจักรยานยนต์ จะมีการจดทะเบียนใหม่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2550 เป็นจำนวน 240,650 คัน 15,396 คัน 113,309 คัน และ 419,704 คัน¹ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปริมาณรถส่วนบุคคลที่มีการจดทะเบียนใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เพิ่มขึ้น

ปัญหาที่เกิดจากการเพิ่มสูงขึ้นของยานพาหนะส่วนบุคคลนั้นเป็นปัญหาปกติของเมืองที่มีการเจริญเติบโตโดยทั่วไปแต่ความรุนแรงของปัญหาที่เป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของยานพาหนะส่วนบุคคลนั้นจะมากน้อยเพียงใดองค์ประกอบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญที่จะเป็นปัจจัยที่มีส่วนกำหนดการเพิ่มขึ้นของยานพาหนะส่วนบุคคลนั้นได้แก่ประสิทธิภาพในการจัดการบริการขนส่งสาธารณะซึ่ง มีอยู่ด้วยกัน หลายรูปแบบ ทั้งการขนส่งด้วยระบบราง การขนส่งทางน้ำและอื่นๆ ที่เป็นการขนส่งที่มีความสามารถนำผู้โดยสารไปสู่จุดหมายปลายทางได้ในปริมาณมาก และสัดส่วนที่สูงที่สุดของการใช้บริการขนส่งสาธารณะนั้น ก็คือการขนส่งด้วยรถประจำทาง

ตาราง 3 สัดส่วนการเดินทางของระบบขนส่งต่างๆในกรุงเทพ ปี พ.ศ. 2546

รูปแบบการเดินทาง	สัดส่วน
รถยนต์ส่วนบุคคล	30 %
รถโดยสารประจำทาง	31 %
ระบบราง	3 %
Taxi	4 %
รถจักรยานยนต์	32 %

ที่มา: สนข. ธันวาคม 2546 อ้างจาก Deutsche Gesellschaft for Technische Zusammenarbeit (GTZ)

ตาราง 4 สัดส่วนของรูปแบบการขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่างๆในเขตกรุงเทพมหานคร

รูปแบบ	สัดส่วน
รถประจำทาง	61 %
รถประจำทางปรับอากาศ	8 %
รถมินิบัส	2 %
รถในซอย	8 %
รถ บขส. และ รถร่วม บขส.	15 %
เรือด่วน	2 %
รถไฟ	2 %
รถไฟฟ้า	2 %

ที่มา : รายงานระยะที่ 1 ของ Deutsche Gesellschaft for Technische Zusammenarbeit (GTZ) พฤษภาคม 2546

เมื่อประชากรมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น จำนวนการซื้อยานพาหนะส่วนบุคคลมีปริมาณเพิ่มขึ้นแสดงว่าย่อมมีผู้บริโภคนส่วนหนึ่งที่เปลี่ยนลักษณะการเดินทางเดิมที่เคยใช้ระบบขนส่งมวลชนมาเป็นใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลนั้นแสดงให้เห็นว่า รูปแบบของระบบขนส่งมวลชนอาจยังมีปัญหาบางอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดของผู้ใช้บริการได้ถึงเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเมื่อมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นจึงไม่เลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะ ทั้งที่มีปัจจัยอื่นๆที่เป็นเหตุอันสมควรที่จะทำให้ผู้ใช้ยานพาหนะ

ส่วนบุคคลลดจำนวนลงและหันมาใช้การขนส่งมวลชน เช่น การเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมัน ตลอดจนมาตรการรณรงค์ด้านพลังงานอื่น ๆ ที่มีความมุ่งหมายให้เกิดการลดใช้พลังงานอันเนื่องมาจากยานพาหนะส่วนบุคคล

รูปแบบของการดำเนินการขนส่งมวลชนที่ปรากฏในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้นสัดส่วนของการใช้บริการที่มีสูงที่สุด คือการใช้บริการด้วยรถโดยสารประจำทางซึ่งเป็นการขนส่งที่มีความยืดหยุ่นและครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานครมากกว่าการขนส่งมวลชนในรูปแบบอื่น ๆ ดังนั้นการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางนี้เองจะเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะสามารถแก้ปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการเพิ่มจำนวนของยานพาหนะส่วนบุคคลได้หากมีการตอบสนองความต้องการทางด้านคุณภาพและความพอเพียงในการให้บริการมากขึ้นกว่าสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้น่าจะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสาธารณะด้วยรถโดยสารประจำทาง

เมื่อกล่าวถึงปัญหาในด้านคุณภาพในการบริการของรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครแล้ว การที่จะชี้ชัดลงไปถึงข้อบกพร่องในด้านคุณภาพในการให้บริการนั้นในเบื้องต้นอาจจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มปัญหา คือ กลุ่มปัญหาที่เกิดจากสภาวะของการดำเนินการของผู้ประกอบการขนส่งเอง และ กลุ่มของปัญหาอันเกิดจากผลกระทบจากสภาพการจราจร ซึ่ง 2 กลุ่มปัญหาที่ได้ถูกจำแนกนั้น ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการในแง่ของคุณภาพด้วยกันทั้งสิ้น

กลุ่มปัญหาอันเกิดจากสภาวะของการดำเนินการของผู้ประกอบการขนส่ง ได้แก่

1. ปัญหาการจัดเส้นทางเดินรถที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพไม่สามารถกำหนดหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ และอัตราค่าโดยสารเองได้ การปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถจึงไม่ยืดหยุ่นและทันต่อสถานการณ์นอกจากนั้นโครงข่ายเส้นทางรถโดยสารในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันมีลักษณะคล้ายกับโครงข่ายเส้นทางเดินรถแบบผสม (Radial Criss-Cross bus route network) แต่ขาดจุดเปลี่ยนถ่ายผู้โดยสารที่เหมาะสมบริเวณทางแยกหรือจุดเปลี่ยนถ่ายผู้โดยสารที่จัดไว้ให้โดยเฉพาะ และอีกประการที่เป็นเป็นปัญหาคือเส้นทางเดินรถที่มีความซ้ำซ้อนกันมากก่อให้เกิดจุดตัดกันของรถโดยสารประจำทางบนถนนมากทำให้เกิดปัญหาการเข้าจอดที่ป้ายจอดรถโดยสาร การเปลี่ยนช่องจราจรและการเลี้ยวรถที่ทางแยก²

2. ปัญหาด้านคุณภาพและบริการอันเกิดจากเพิ่มขึ้นของรถร่วมบริการที่มีจำนวนมากตามนโยบายการลดขนาดขององค์กร เพื่อลดปัญหาการขาดทุน ซึ่งต้องการการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการ คุณภาพของรถโดยสาร ซึ่งเมื่อปริมาณรถร่วมบริการมีจำนวนมากก็ทำให้เกิดปัญหาดูแลไม่ทั่วถึงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพที่ไม่เพียงพอ

กลุ่มปัญหาอันเกิดจากผลกระทบจากสภาพการจราจร ซึ่งเส้นทางเดินรถประจำทางส่วนมากในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะใช้ถนนร่วมกับรถยนต์ส่วนบุคคลทำให้เกิดความล่าช้าในการขนส่งมากกว่าการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลเนื่องจากความล่าช้าจากการหยุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้ายจอดรถโดยสารประจำทาง การให้บริการรถโดยสารประจำทางจึง

มีข้อเสียเปรียบมากกว่าและไม่สามารถแข่งขันกันได้ ซึ่งส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารไม่มากเท่าที่ควร นอกจากนี้สภาพการจราจรที่ติดขัดจากการก่อสร้างโครงการต่างๆยังเป็นต้นเหตุทำให้ประสิทธิภาพของการใช้น้ำมันลดลงหรือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น³

เมื่อความต้องการในอดีตนั้นมีการเพิ่มขึ้นของความต้องการการขนส่งมวลชนด้วยรถโดยสารประจำทางตามสภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจในเขตเมือง องค์การที่เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินกิจการขนส่งด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบันซึ่งได้แก่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพก็ต้องขยายการบริการให้เพียงพอกับความต้องการการขนส่งที่เป็นบริการพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตแต่เมื่อพิจารณาถึงสภาวะการดำเนินการของหน่วยงานแล้วนับตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน ภาระการขาดทุนก็เพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาการดำเนินการ

การขยายการบริการในลักษณะที่เป็นผู้จัดบริการเดินรถโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเองในอนาคตเกิดปัญหาภาวะการขาดทุนในการประกอบการที่เพิ่มขึ้นอันเป็นปัญหาโดยทั่วไปของหน่วยงานที่ดำเนินการในรูปแบบของระบบราชการที่ทำหน้าที่บริการเชิงสังคมซึ่งต้องแบกรับภาระเรื่องค่าบริการที่ไม่ได้เป็นไปตามสภาพความเป็นจริงของต้นทุนในการประกอบการหากการดำเนินการขนส่งด้วยรถประจำทางโดยองค์การขนส่งมวลชนมีขอบเขตและปริมาณการให้บริการที่เพิ่มขึ้นปัญหาต่างๆขององค์กรที่จะเพิ่มมากขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นแนวโน้มของการเพิ่มขึ้นของบทบาทของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางภาคเอกชนในอนาคตจึงมีโอกาasเป็นไปได้สูง

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพหากพิจารณาถึงคุณภาพในการบริการด้วยรถประจำทางของหน่วยงานเองนับได้ว่าได้รับการยอมรับจากการได้มาตรฐานคุณภาพ ISO แต่ในส่วนของผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากองค์การขนส่งมวลชนนั้นยังคงมีปัญหาเรื่องคุณภาพในการให้บริการอยู่อันแสดงให้เห็นถึงกลไกของการควบคุมคุณภาพในการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนวิธีการในการดำเนินงานของผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดบริการด้านการขนส่งมวลชนที่มีคุณภาพนั้นยังมีปัญหาและไม่สามารถทำให้เกิดคุณภาพอย่างทั่วถึงได้ ดังนั้นหากมีการพัฒนาคุณภาพของการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น อาจช่วยให้ประชาชนที่ใช้บริการอยู่เดิมนั้นได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนเกิดผู้ใช้รายใหม่ที่เดิมนั้นใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลหันมาใช้บริการขนส่งมวลชนด้วย รถประจำทางมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยลดปริมาณการใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดปัญหาพลังงาน ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาความปลอดภัย ปัญหาทางด้านความสูญเสียทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการจราจรที่ติดขัดได้

คำถามในการวิจัย

1. รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในปัจจุบันระหว่างรูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีรถ

ที่นำมาให้บริการ ชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารชนิดปรับอากาศและรูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนที่มีรถที่นำมาให้บริการ ชนิดรถโดยสารธรรมดาไม่ปรับอากาศ ชนิดรถโดยสารปรับอากาศและรถร่วมบริการ ขนาดเล็กนั้นมีลักษณะของปัจจัยคุณภาพในด้านต่างๆ แตกต่างกันหรือไม่ ถ้าแตกต่างแตกต่างกันในลักษณะใด

2. คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันนั้นมีความคิดเห็นในประเด็นคุณภาพทางด้านต่างๆในรถประจำทางในแต่ละประเภทจำแนกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแล้วแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. สภาพคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพฯ ฯ นั้น มีสภาพอย่างไร

4. ปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพฯ ฯ นั้น ปัญหาที่สำคัญมีปัญหอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก ในด้านปัจจัยคุณภาพสิ่งที่สัมผัสได้จริงในการให้บริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในการให้บริการ

4. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถ

โดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ

5. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในการให้บริการ

6. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันกับปัจจัยคุณภาพตามรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก

7. เพื่อสำรวจสภาพคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพฯ ฯ

8. เพื่อสำรวจและจัดอันดับปัญหาคุณภาพในการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง

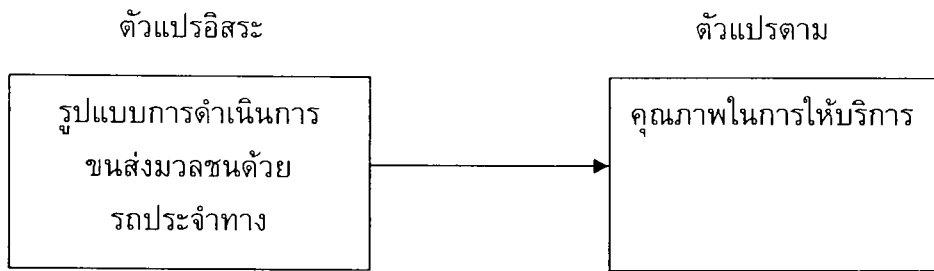
ขอบเขตในการวิจัย

เรื่องรูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาคุณภาพในการบริการ : กรณีศึกษาการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร จะกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

การวิจัยในครั้งนี้ทำในลักษณะการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เก็บข้อมูลด้วยแบบสำรวจโดยมีพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในฝ่ายการเดินรถร่วมบริการเป็นประชากรเป้าหมาย ซึ่งมีจำนวน 136 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ภายหลังจากคำนวณด้วยวิธีของยามานะแล้ว ได้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 58 คน และมีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

- ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการ
- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางอันประกอบด้วย การดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางของผู้ประกอบการรถร่วมบริการ

การวิจัยในครั้งนี้มีกรอบความคิดในการทำวิจัย ดังนี้



สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็กนั้น ในด้านปัจจัยคุณภาพสิ่งที่สัมผัสได้จริงในการให้บริการนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็กนั้น ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน

3. ลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็กนั้น ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในการให้บริการนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน

4. ลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็กนั้น ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิด

ปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชน ร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็กนั้น ในด้านปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในการให้บริการนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน

6. คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันมีความคิดเห็นในประเด็นคุณภาพทางด้านต่าง ๆ ในรถประจำทางในแต่ละประเภทไม่แตกต่างกัน

7. สภาพคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพฯ ฯ นั้น ยังมีสภาพคุณภาพที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

รถโดยสารประจำทาง หมายความว่า รถโดยสารที่เดินตามเส้นทางที่กำหนดโดยคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกโดยเป็นรถดังกล่าวเป็นทรัพย์สินขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพหรือเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล นิติบุคคลแต่ให้บริการรับส่งผู้โดยสารโดยได้รับสัมปทานในเส้นทางเดินรถจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพโดยมิได้หมายรวมถึง รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคน เช่น รถตู้ รถนั่งสองแถว รถนั่งสองตอนสองแถว รถโดยสารสองตอนสามแถว ที่ได้รับสัมปทานเส้นทางเดินรถจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

รถร่วมบริการ หมายความว่า รถโดยสารในสัญญาให้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทาง หรือ รถโดยสารขนาดเล็กที่ปรากฏตามสัญญานำรถโดยสารขนาดเล็กเข้ามาร่วมเป็นรถโดยสารประจำทาง โดย ไม่ได้หมายรวมถึง รถร่วมบริการประเภท รถในซอย รถตู้ รถไมโครบัส และรถร่วมบริการที่ให้บริการในเส้นทาง AB 1,2,3,4 ที่เป็นรถร่วมบริการ ประเภท Airport Bus

ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายความว่า ปัจจัยที่ผู้โดยสารจะสัมผัสได้ จับต้องได้ เมื่อได้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ซึ่งในกรณีของรถโดยสารประจำทางนั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่สิ่งที่เกี่ยวข้องกับรถ เช่น ความสะอาด ความสะดวกของการขึ้นลงรถโดยสาร ป้ายแสดงเส้นทางที่รถโดยสารผ่าน เป็นต้น ในส่วนสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เช่น การแต่งกาย การพูดของพนักงาน เป็นต้น

ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง คือ ความสามารถในการจัดบริการของผู้ให้บริการที่สร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้น เช่น การให้บริการผู้โดยสารตามเส้นทางเดินรถที่กำหนดไว้ เป็นต้น

ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายความว่า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางและจัดหาบริการที่ผู้ให้บริการต้องการอย่างทันทีทันใด เช่น ปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆในรถอย่างรวดเร็วภายหลังที่ได้รับแจ้งจากผู้ให้บริการ เป็นต้น

ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Assurance) หมายความว่า สิ่งต่างๆที่จะสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางให้เข้าไปใช้บริการ เช่น ความปลอดภัย เป็นต้น

ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
รถโดยสารประจำทางของพนักงานผู้ให้บริการโดยพนักงานขององค์กรที่ให้บริการรถโดยสาร
ประจำทาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาเพื่อนำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพและรูปแบบที่เหมาะสมในการ
ดำเนินการขนส่งด้วยรถประจำทางนั้นจะช่วยก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ ซึ่ง
เมื่อคุณภาพในการบริการนั้นดีขึ้นแล้ว จะช่วยจะนำไปสู่การลดจำนวนผู้ใช้นานพาหนะส่วน
บุคคลให้เปลี่ยนมาใช้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางมากยิ่งขึ้นอันจะช่วยลดปัญหาต่างๆ
ที่เป็นผลกระทบจากสาเหตุของการเพิ่มจำนวนของยานพาหนะส่วนบุคคลได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในเนื้อหาของบททบทวนวรรณกรรมในบทนี้ ได้เรียงลำดับประเด็นที่ทำการทบทวนเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ตัวแบบ คำจำกัดความ ในเรื่องคุณภาพในการบริการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขต

กรุงเทพมหานคร

3. สภาพพื้นฐานของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพในการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง

2.1 แนวคิด ตัวแบบ คำจำกัดความ ในเรื่องคุณภาพของการบริการ

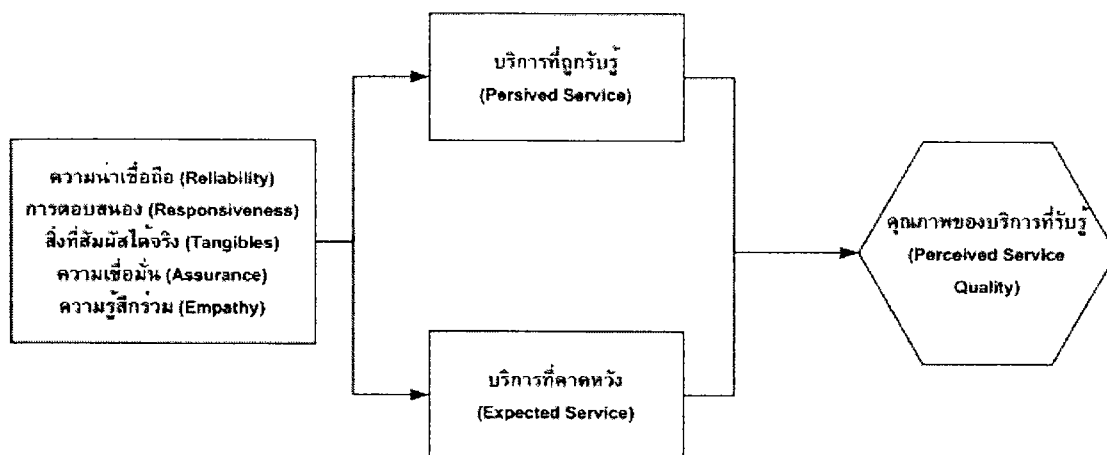
คุณภาพในการบริการ ในแนวคิดแรกเริ่มเกี่ยวกับพื้นฐานของคุณภาพในการบริการนั้น การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าจะอยู่บนพื้นฐานของ คุณภาพที่คาดหวังนั้นได้รับการยืนยันหรือไม่ได้รับการยืนยัน แล้วเปรียบเทียบกับความสามารถในการปฏิบัติจริง ภายหลังจากลูกค้าได้รับการบริการแล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวัง ซึ่งจะมี 3 สถานการณ์ที่เกิดขึ้น⁴

1. ความคาดหวังได้รับการยืนยัน(confirm) เมื่อได้รับการปฏิบัติที่เป็นไปตามคาด
2. ความคาดหวังจะได้รับการยืนยันอย่างหนักแน่น (affirm) เมื่อได้รับการปฏิบัติที่มากกว่าที่คาดหวัง
3. ความคาดหวังจะไม่ได้รับการยืนยัน ล้มเหลวเมื่อได้รับการปฏิบัติที่น้อยกว่าที่

คาดหวัง

ตัวแบบ The SERVQUAL Model⁵

แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของการสร้างและพัฒนาตัวแบบคุณภาพในการบริการในเวลาต่อมา เป็นที่รู้จักกันดีและถูกใช้อย่างกว้างขวาง ในชื่อ Gap model of Service Quality ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry ซึ่งได้เสนอ การคาดหวังของลูกค้าต่อความสามารถในการบริการบน มิติของการบริการ ความสามารถในการบริการที่สังเกต และอีกสิ่งคือภายหลังจากรับรู้ถึงความสามารถนั้น ภายใต้อาณัติ 2 อันนี้ได้เปรียบเทียบผ่านคะแนนที่แตกต่างกัน (difference scores) หรือ gaps ซึ่ง ในตัวแบบอันนี้ได้เสนอ 5 มิติ ดังแผนภูมิ อันประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้จริง(Tangibles) ความน่าเชื่อถือ(Reliability)การตอบสนอง(Responsiveness) ความเชื่อมั่น(Assurance) และ อารมณ์ร่วม(Empathy)



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบ SERVQUAL Model

1. สิ่งสัมผัสได้จริง(Tangibles) ได้แก่ สภาพทางกายภาพ ความสะอาดสบาย อุปกรณ์ และลักษณะท่าทางพนักงานหรือลูกจ้าง ซึ่งสิ่งดังกล่าวจะเป็นสิ่งลูกค้าจะสัมผัสได้เมื่อได้ใช้บริการ

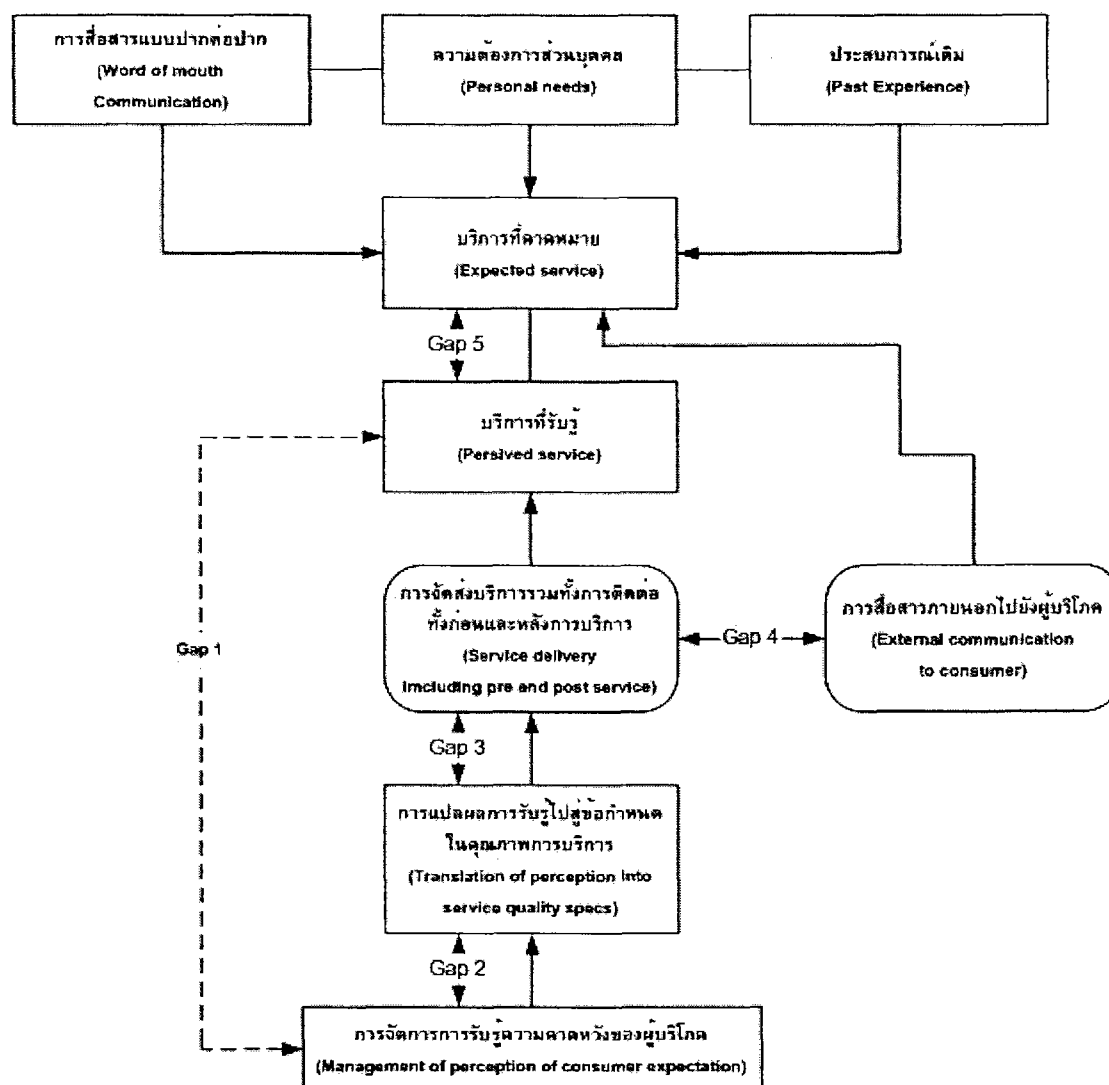
2. ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ได้แก่ ความสามารถที่จะจัดบริการที่ลูกค้าต้องการได้อย่างแม่นยำและเชื่อถือได้

3. การตอบสนอง(Responsiveness) ได้แก่ การเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและจัดหาบริการที่ลูกค้าต้องการอย่างทันที

4. ความเชื่อมั่น(Assurance) ได้แก่ ความรู้และความสุภาพของพนักงานหรือลูกจ้างที่มีความสามารถที่จะบันดาลให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่จะเข้าไปใช้บริการ

5. ความรู้สึกร่วม (Empathy) คือ การดูแลและใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคลโดยที่ทีมงานผู้ให้บริการ

ดังแสดงในภาพประกอบ 2 ที่ ได้แสดง 5 gap ที่เป็นไปของความแตกต่างที่เกิดจากการคาดหวังและการรับรู้ ท่ามกลางขั้นตอนที่มากมายระหว่างกระบวนการบริการ



ภาพประกอบ 2 ช่องว่างและปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในแต่ละ Gap นั้นเป็นดังนี้⁶

Gap 1 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการจัดการการรับรู้ของความคาดหวังของลูกค้า

Gap 2 ความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะองค์รคุณภาพกับการรับรู้ในการจัดการการรับรู้ของความคาดหวังของลูกค้าในบริการและคุณภาพของการบริการ

Gap 3 ความแตกต่างของการจัดส่งบริการกับคุณภาพที่เป็นไปตามรายละเอียดของบริการที่ได้รับ

Gap 4 ความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการจัดส่งบริการกับคำสัญญาในการบริการจากการทำการตลาด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะไม่ให้คำมั่นในเรื่องบริการกับลูกค้ามากเกินไปกว่าสิ่งที่องค์กรจะจัดหาให้ได้เพราะคำสัญญานั้นจะสร้างให้เกิดความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการ

Gap 5 แสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพในการบริการ ซึ่งใน gap นี้ได้รวมกลุ่มอื่นที่นอกเหนือไปจาก gap ทั้ง 4 ข้างบน

ในขณะที่เครื่องมือ SERVQUAL ได้ถูกใช้อย่างกว้างขวางและก็ถูกวิพากษ์วิจารณ์ในวงกว้าง เช่น ในเรื่องของ ความเที่ยง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของ gap ระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ที่ ใช้คาดการณ์คุณภาพแต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญที่ SERVQUAL นั้นได้เปรียบคือการเสนอมิติที่เคยถูกพิสูจน์ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ที่เป็นอีกด้านของบทความเกี่ยวกับคุณภาพจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในบางบริการ เครื่องมือ SERVQUAL นั้นยังต้องปรับก่อนจำนำไปใช้⁷

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร

การให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นผู้ให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. ผู้ประกอบรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ

การดำเนินการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ⁸

การดำเนินการเดินรถโดยสารประจำทางของ ขสมก.อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 คือ ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งจากนายทะเบียน การเดินรถจะต้องเดินรถในเส้นทางที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต การจัดเส้นทางเดินรถรวมถึงการกำหนดที่หยุดหรือจอดรถเพื่อรับส่งผู้โดยสารเป็นอำนาจของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง การกำหนดสถานที่เก็บ ช่อมและบำรุงรักษา นายทะเบียนกลางจะเป็นผู้กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง โดยการพิจารณาอนุมัติของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง และในการประกอบการเดินรถของ ขสมก. ได้รับสิทธิพิเศษจากรัฐบาลตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2526 ให้ ขสมก. เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเส้นทางที่จะเชื่อมติดต่อกันระหว่างกรุงเทพมหานคร กับ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาครและสมุทรปราการ โดย ขสมก.จะต้องขอใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางจากนายทะเบียนกลาง เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะดำเนินการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางในเส้นทางต่างๆที่ได้รับอนุญาตได้ โดยอาจมีเอกชนรายหนึ่งรายใดหรือหลายรายเข้ามาสวมสิทธิหรือออกบริการ ในเส้นทางเดินรถที่ ขสมก. ได้รับอนุญาต ซึ่งการให้เอกชนนำรถเข้ามาวิ่งร่วมในเส้นทางที่ ขสมก. ได้รับอนุญาตนั้น จะทำในรูปของสัญญา 2 แบบ คือ สัญญาให้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางและสัญญานำรถโดยสารขนาดเล็กเข้ามาวิ่งร่วมเป็นรถโดยสารประจำทาง

ทรัพย์สิน หนี้สิน ของ ขสมก. นั้นในส่วนของสินทรัพย์ แบ่งออกได้เป็น สินทรัพย์หมุนเวียน (Current Assets) ลูกหนี้และเงินให้กู้ (Receivable and Loans) สินทรัพย์อื่นๆ

(Other Assets) ในส่วนของหนี้สินและส่วนของทุนก็จะประกอบด้วย หนี้สินหมุนเวียน (Current Liabilities) หนี้สินระยะยาว (Long-term Liabilities) หนี้สินที่กระทรวงการคลังรับภาระ (Debts borne by Ministry of Finance) ส่วนของทุน (Equity)

โดยผลประกอบการของ ขสมก. ที่ผ่านมา ปรากฏว่าประสบภาวะขาดทุนมาโดยตลอด ซึ่งในปัจจุบัน มีหนี้สินสะสมอยู่ถึง 39,388.910 ล้านบาท (ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548) ⁹

ปัญหาของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

การดำเนินการของ ขสมก. นั้นมีทั้งการขยายและพัฒนากิจการมาเป็นลำดับในทุกๆ ด้าน แต่ผลงานด้านการเงินประสบการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เกิดจากปัญหาและอุปสรรคในด้านการดำเนินการหลายๆ ด้าน ดังนี้ ¹⁰

1. ต้นทุนในการดำเนินการสูง

ต้นทุนการดำเนินงานของ ขสมก. ที่สูงประกอบขึ้นมาจากสาเหตุหลายประการดังนี้

1.1 จำนวนพนักงานที่มีมากเกินไป ในอดีต ขสมก. ได้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ จึงก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของบุคลากรส่วนกลางและส่วนสนับสนุนการเดินรถเป็นจำนวนมากเนื่องจาก ขสมก. จำเป็นต้องสร้างกลไกในการควบคุมและกำกับกิจการต่างๆ เพื่อให้การเดินรถโดยสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ จนเป็นผลให้มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นทุกปี และเมื่อ ขสมก. ดำเนินการตามนโยบายเพิ่มบทบาทภาคเอกชน โดยให้เอกชนรับสัมปทานเส้นทาง พร้อมรถเกาบางส่วนไปดำเนินการ ทำให้เส้นทางเดินรถที่ ขสมก. เดินเองและจำนวนรถยนต์ลดลง แต่พนักงานไม่ได้ลดลงหรือลดลงเล็กน้อย ประกอบกับพนักงานที่มีอยู่ส่วนใหญ่มักจะเป็นพนักงานที่โอนมาจากผู้ประกอบการเดิม และ ขสมก. ไม่มีนโยบายที่จะรับพนักงานเพิ่ม ทำให้คุณสมบัติของพนักงานไม่ตรงกับงานที่ทำ อีกทั้งในทุกปี ขสมก. จะต้องรับภาระการปรับอัตราเงินเดือนและค่าจ้างเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 6.5 ของเงินเดือนและค่าจ้างทั้งหมด

1.2 ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสูง ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง พ.ศ. 2544 คิดเป็นร้อยละ 29.5 ของรายได้จากการดำเนินการ ซึ่งเป็นส่วนของค่าใช้จ่ายที่สูงเป็นอันดับ 2 รองมาจากค่าใช้จ่ายในการเดินรถ ที่คิดเป็นร้อยละ 94 ของรายได้จากการดำเนินงาน ในระยะเริ่มนั้น ขสมก. ขาดทุนจึงขาดความพร้อมเพียงพอและไม่อยู่ในฐานะที่จะซ่อมบำรุงรถเมล์เองได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องจ้างบุคคลภายนอกเหมาซ่อม ทั้งที่ ขสมก. มีช่างที่โอนมาจากผู้ประกอบการเดิมถึง 1,500 คน ปัจจุบัน (พ.ศ. 2544) ยังคงมีรถโดยสารจำนวนมากใช้ระบบซ่อมบำรุงแบบเหมาซ่อม เนื่องจากใช้ระบบเงินที่ชำระหลังการซ่อมและ ขสมก. ไม่มีความยืดหยุ่นทางการเงินเพียงพอที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบซ่อมเอง เพราะไม่มีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอต่อการซ่อมและซื้ออะไหล่

1.3 เส้นทางเดินรถมีระยะทางยาวมาก เส้นทางเดินรถโดยสารนั้น ไม่สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร การพัฒนาเส้นทางเป็นเพียงการยืดหรือขยายเส้นทางออกไป เป็นเหตุให้เส้นทางยาวและซ้ำซ้อนกันมากขึ้น ในบางเส้นทางที่วิ่งจากชานเมืองเข้าสู่ใจกลางเมืองมีระยะทางที่ยาวมาก และที่ส่วนปลายหนึ่งของเส้นทางมักมีผู้โดยสารในเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วนเช้าหรือเย็นเท่านั้น ในช่วงระหว่างวันมีผู้โดยสารน้อย แต่ ขสมก. ยังคง

ให้บริการรถโดยสารตามปกติ ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง นอกจากนี้ปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร และมีช่องเดินรถโดยสารประจำทางไม่เพียงพอและไม่ต่อเนื่องส่งผลให้เวลารอรถโดยสารของผู้โดยสารนานยิ่งขึ้น ขสมก. จึงต้องเพิ่มจำนวนรถในเส้นทางเพื่อรักษาระดับการบริการให้พอเหมาะ ประชาชนจะได้ไม่รอรถโดยสารนานเกินไป จำนวนพนักงานประจำรถและพนักงานด้านอื่นจึงต้องเพิ่มมากขึ้นตามไปอันส่งผลต่อต้นทุนการดำเนินการที่สูงขึ้น

1.4 การขาดปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ เช่น อุ้งจอตลอด สถานีทำการ รถโดยสาร จึงจำเป็นต้องเข้าจากเอกชนในอัตราค่าเช่าที่สูงและแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีทำให้ ขสมก. มีค่าใช้จ่ายในด้านนี้ที่สูงขึ้น

1.5 อัตราค่าโดยสารที่ถูกกำหนดตามนโยบายของรัฐต่ำกว่าต้นทุนการดำเนินการที่แท้จริงตลอดมา ทั้งราคาน้ำมันและอุปกรณ์ต่างๆ

การดำเนินการของผู้ประกอบการรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ

รถร่วมบริการที่ได้รับสัมปทานจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพนั้นสามารถจำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามรูปแบบของสัญญาการเดินรถ แบ่งได้เป็น

สัญญาให้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทาง

สัญญานำรถโดยสารขนาดเล็กเข้ามาร่วมเป็นรถโดยสารประจำทาง

จำแนกตามชนิดของรถที่นำมาให้บริการ แบ่งได้เป็น

รถร่วมบริการธรรมดา

รถร่วมบริการประเภทรถปรับอากาศ

รถร่วมบริการขนาดเล็ก (รถมินิบัส)

การดำเนินการให้บริการรถร่วมบริการประเภทรถเมล์ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีรูปแบบการประกอบการที่ แบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การดำเนินการให้บริการโดยผู้ประกอบการมีลักษณะการจัดจ้างพนักงานเพื่อดำเนินการกิจกรรมขององค์การในฐานะลูกจ้าง

2. การดำเนินการให้บริการโดยผู้ประกอบการภายหลังจากได้รับอนุญาตในการประกอบการเดินรถจาก ขสมก.แล้ว นำรถเข้าร่วมให้บริการโดยดำเนินการขับด้วยตนเอง

3. การดำเนินการให้บริการโดยผู้ประกอบการภายหลังจากได้รับอนุญาตในการประกอบการเดินรถจาก ขสมก.แล้ว ไม่ได้ทำการขับตัวเองแต่นำรถที่ได้รับอนุญาตที่ตนเองมีอยู่มาให้ผู้อื่นเข้าขับ

4. การดำเนินการให้บริการโดยใช้วิธีเช่ารถจากบุคคลที่ได้รับสัมปทานหรือได้รับสัญญานำรถโดยสารขนาดเล็กเข้ามาร่วมบริการ มาขับให้บริการ

รูปแบบการดำเนินการทั้ง 4 แบบดังกล่าวนี้ส่งผลให้วิธีการดำเนินการของทั้ง 4 หน่วย
นี้มีลักษณะที่แตกต่างกันหลายประการดังนี้

ตาราง 5 ปัจจัยที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ ทั้ง 4 แบบ

ประเด็น	แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4
1.รายจ่ายของ การดำเนินการ	1.ค่าใช้จ่ายการว่าจ้าง พนักงาน 2.ค่าใช้จ่ายการ บำรุงรักษาโดยทั่วไป 3.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 4.ค่าสถานที่ในการ จอดรถและสถานที่ ดำเนินการ 5.ค่าตอบแทน ขสมก. 6.ค่าปรับที่เกิดขึ้น จากการผิดระเบียบใน การดำเนินการที่ กำหนดโดย ขสมก. และค่าปรับในกรณี อื่นๆ เช่น ควันด้า	1.ค่าตัวโดยสาร 2.ค่าจ้างพนักงาน เก็บค่าโดยสาร 3.ค่าซ่อมรถในกรณี เกิดอุบัติเหตุหรือค่า ซ่อมอันเกิดจากการ ชำรุดของอุปกรณ์ ตามปกติ 4.ค่าใช้จ่ายการ บำรุงรักษา โดยทั่วไป 5.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 6.ค่าสถานที่ในการ จอดรถและสถานที่ ดำเนินการ 7.ค่าตอบแทน ขสมก. 8.ค่าปรับที่เกิดขึ้น จากการผิดระเบียบ ในการดำเนินการที่ กำหนดโดย ขสมก. และค่าปรับในกรณี อื่นๆ เช่น ควันด้า การผิดกฎจราจร เป็นต้น	1.ค่าใช้จ่ายการ บำรุงรักษาโดย ทั่วไป 2.ค่าสถานที่ในการ จอดรถและสถานที่ ดำเนินการ 3.ค่าตอบแทน ขสมก.	1.ค่าตัวโดยสาร 2.ค่าจ้างพนักงาน เก็บค่าโดยสาร 3.ค่าเช่ารถรายวัน 4.ค่าซ่อมรถในกรณี เกิดอุบัติเหตุหรือค่า ซ่อมอันเกิดจากการ ชำรุดของอุปกรณ์ ตามปกติ 5.ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 6.ค่าปรับที่เกิดขึ้น จากการผิดระเบียบ ในการดำเนินการที่ กำหนดโดย ขสมก. และค่าปรับในกรณี อื่นๆ เช่น ควันด้า การผิดกฎจราจร เป็นต้น

ประเด็น	แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4
3.การว่าจ้างพนักงาน	จ้างพนักงานขับรถ, พนักงานเก็บค่าโดยสาร,พนักงานซ่อมบำรุงและพนักงานประจำสำนักงาน	จ้างพนักงานเก็บค่าโดยสาร	-	จ้างพนักงานเก็บค่าโดยสาร
4.รูปแบบรายได้ของพนักงานในสังกัด	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร หารายได้ อันประกอบด้วยเบี้ยเลี้ยงรายวัน , ส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์จากยอดค่าโดยสารที่ได้ (ได้เป็นรายใบ,ได้เป็นร้อยละ) , เบี้ยขยัน , เงินพิเศษจากการทำยอดได้ตามเป้าที่บริษัทกำหนด ส่วนพนักงานอื่นๆ ได้ค่าจ้างเป็นรายวัน, รายเดือน	พนักงานเก็บค่าโดยสารได้ค่าจ้างเป็นรายวัน	-	พนักงานเก็บค่าโดยสารได้ค่าจ้างเป็นรายวัน

2.3 สภาพพื้นฐานของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง

สภาพพื้นฐานของการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน (ไม่นับรวมรถประจำทางประเภทรถตู้โดยสารและรถเล็กในซอย)

ตาราง 6 จำนวนเส้นทาง จำนวนรถ และสัดส่วนรถประจำทาง

ประเภท	จำนวน (คัน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเส้นทาง
1. รถของ ขสมก.	3,578	44.06	102
2. รถร่วมบริการ	3,424	42.17	106
3. รถมินิบัส	1,118	13.77	
รวม	8,120		208

ที่มา : สรุปสถานการณ์ เดือน พฤษภาคม 2548 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตาราง 7 จำนวนเส้นทางและจำนวนรถประจำทาง ณ เดือน พฤษภาคม 2548

ประเภทรถ	จำนวนเส้นทางเดินรถ (สาย)			จำนวนรถ (คัน)		
	รถ ขสมก.	รถร่วม	รวม	รถ ขสมก.	รถร่วม	รวม
1. รถธรรมดา	82	20	102	1,545	260	1,805
1.1 รถครีมแดง		(1)	(1)		35	35
1.2 รถร่วมวิ่งร่วมกับ ขสมก.	(4)	57	57	108	1,906	2,014
1.3 รถสีขา	(1)	(14)	(15)	20	245	265
รวม 1	82	77	159	1,673	2,446	4,119
สัดส่วน ขสมก.ต่อรถร่วม	51.57	48.43	100.00	40.62	59.38	100.00
2. รถปรับอากาศ						
2.1 วิ่งในเส้นทางรถปรับอากาศ	20	29	49	647	661	1,308
2.2 วิ่งในเส้นทางรถธรรมดาของขสมก.	(61)	(4)	(65)	1231	80	1,311

ประเภทรถ	จำนวนเส้นทางเดินรถ (สาย)			จำนวนรถ (คัน)		
	รถ ขสมก.	รถร่วม	รวม	รถ ขสมก.	รถร่วม	รวม
2.3 วิ่งในเส้นทางธรรมดา ของรถร่วม	(1)	(13)	(14)	27	237	264
รวม 2	20	29	49	1,905	978	2,883
สัดส่วน ขสมก.ต่อรถร่วม	40.82	59.18	100.00	66.08	33.92	100.00
3.รถมินิบัส	(24)	(23)	(47)		1,118	1,118
รวม 1+2+3	102	106	2,08	3,578	4,542	8,356

หมายเหตุ ตัวเลขใน () คือ จำนวนสายที่วิ่งร่วมกับเส้นทางของรถประเภทอื่น จะไม่คิดรวม
เพียงแสดงจำนวนไว้เท่านั้น

- รถครีมแดงมีทั้งหมด 82 เส้นทาง แต่มีเส้นทางที่วิ่งแต่รถปรับอากาศ คือ สาย 102,
142, 20, 138, 140, 141, 37, ปอ. 76, สาย 79, สาย 114, สาย 22 และรวม ป.อ.39 ไว้ใน
เส้นทางธรรมดา

ที่มา : สรุปสถานภาพ เดือน พฤษภาคม 2548 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.4 ทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพในการบริการขนส่ง มวลชนด้วยรถประจำทาง

ชรัตน์ พิริยวัฒน์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการ
ยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543

ความเป็นมา ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาของการขยายตัวของจำนวนยานพาหนะส่วนบุคคล
ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อการเพิ่มจำนวนของยานพาหนะส่วนบุคคล ซึ่งเรื่อง
ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อ ปัญหาการจราจร สิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาระบบขนส่ง
มวลชนขนาดใหญ่ (Mass Transportation) ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริการก็จะ
ดึงดูดให้ประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา ตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการรถ
โดยสารประจำทาง

2. เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารและตรวจสอบสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการจากบริการโดยสารรถประจำทางและวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

3. เพื่อศึกษาและตรวจสอบปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อปัจจัยต่างๆเหล่านั้น

4. เพื่อศึกษาความเป็นมา องค์ประกอบและประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเอาระบบ APTS มาประยุกต์ใช้

5. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำระบบ APTS มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

6. เพื่อศึกษาและตรวจสอบพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงระดับการให้บริการของปัจจัยต่างๆ เมื่อมีการนำระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยสารรถประจำทาง

ขอบเขตการศึกษา ในการวิจัยเรื่องนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ เรื่องคุณภาพและเรื่องพฤติกรรม ซึ่งในเรื่องคุณภาพนั้นจะทำการตรวจสอบคุณภาพจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบปัจจัยต่างๆที่กระทบต่อความรู้สึกด้านคุณภาพของผู้โดยสารโดยมุ่งเน้นไปที่วิธีการปรับปรุงในเชิงวิศวกรรมเป็นหลัก และนำเอาเทคโนโลยีระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า (APTS) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งวิธีการที่นำมาใช้ในการประเมินปัจจัยของการให้บริการนั้นเป็นวิธี การวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (Impact Score Techniques) ในส่วนเรื่องพฤติกรรมนั้น มีการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารโดยดูผลกระทบจากพฤติกรรมของปัจจัย ที่มีการเปลี่ยนแปลงระดับ

การทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ใน 8 ประเด็นด้วยกัน

1. แนวคิด นิยามของคุณภาพการให้บริการด้วยรถโดยสารประจำทาง
2. ผลงานศึกษาในอดีตที่เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการ
3. แนวทางและวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
4. ระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า (Advance Public Transportation System)
5. ทฤษฎี แนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองการเลือกรูปแบบของบริการ
6. เทคนิคการสำรวจข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาแบบจำลอง
7. การทบทวนผลงานในอดีตเกี่ยวกับการเลือกรูปแบบการเดินทางแบบ 2 ทางเลือก
8. เทคนิคการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ขั้นตอนการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยใช้เทคนิค Sp ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งแบ่งเป็น ผู้เดินทางโดยมีเป้าหมายเพื่อการทำงานจำนวน 400 ตัวอย่าง กับกลุ่มที่เดินทางเพื่อจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้าและทำกิจกรรมส่วนตัว จำนวน 500 ตัวอย่าง ซึ่งรายละเอียดใน

แบบสอบถามนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรกตรวจสอบพฤติกรรมการเดินทาง ส่วนที่ 2 เพื่อตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสาร และส่วนที่ 3 สอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการบริการด้วยเทคโนโลยีของระบบ APTS

โดยผู้วิจัยได้อ้างตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในเรื่องคุณภาพของผู้ใช้บริการ โดยการประยุกต์จาก Transit Cooperation Research Program (TCRP) ซึ่งมีตัวแปรหลักอยู่ คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง ความสบายในการเดินทาง ความง่ายต่อการใช้บริการ สภาพยานพาหนะและอุปกรณ์ต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่เมื่อรวมปัจจัยย่อยๆ แล้วมีถึง 46 ตัวแปรตามที่ผู้วิจัยกล่าวไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงภายหลังจากการทบทวนวรรณกรรม จึง เลือกเอาตัวแปรหลักและเพิ่มตัวแปรเข้าไปอีก รวมทั้งหมด 18 ตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ใช้ตรวจสอบทัศนคติของผู้ใช้ต่อคุณภาพในการบริการ ได้แก่ ความสบายในการเดินทาง ความสะอาด ความเงียบสงบ ไม่มีเสียงอึกที่กรบกรวน ความว่างของรถ (มีที่นั่งหรือที่ยืนเพียงพอ) ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายและอาชญากรรม ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและความมีสวัสดิภาพในการเดินทาง สะดวกต่อการใช้บริการ ค่าใช้จ่าย ความรวดเร็วในการเดินทางและเวลาที่ใช้ในการเดินทาง เวลาที่ใช้ในการรอรถประจำทางที่ป้าย ความตรงต่อเวลา ช่วงห่างของเวลารถประจำทางที่ต้องการขึ้นเข้ามายังป้าย จำนวนครั้งของการต่อรถเมล์ ความทันสมัยของรถโดยสารและอุปกรณ์ต่างๆ มารยาทและความเป็นมิตรของพนักงานขับรถ มารยาทและความเป็นมิตรของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ เส้นทางเดินรถกระจายทั่วถึง

สรุปผลการวิจัย ในเรื่องของปัจจัยที่ควรได้รับความสนใจในการพัฒนาให้มีคุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น เมื่อพิจารณาในส่วนของวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสะอาด ในส่วนวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความประเพณีของพนักงานขับรถ ความว่างของรถและความสะดวกต่อการใช้บริการ ในส่วนของการนำเทคโนโลยีการขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้นั้นพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ ร้อยละ 60 ของทั้ง 2 วัตถุประสงค์ในการเดินทางให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดังกล่าว โดย วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้านั้นให้ความสำคัญกับระบบเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ ส่วนวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงานให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า

บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปี 2546

ความเป็นมา บริษัทอินโฟเสิร์ช จำกัด ได้รับคัดเลือกให้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปี 2546 เพื่อนำผลที่ได้ไปประกอบการ

ประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯและเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการลูกค้าของ ขสมก.ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. และรถร่วมบริการ (รถโดยสารประจำทางธรรมดา รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ รถมินิบัส และรถตู้เอกชนร่วมบริการ) ครอบคลุมคุณภาพในการบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. สภาพและความสะอาดของรถ การปฏิบัติหน้าที่และมารยาทของพนักงาน ความ สะดวก ความปลอดภัย การประหยัด ตลอดจนด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ อาทิเช่น จุดจอดรถ/ป้ายหยุดรถประจำทาง การประชาสัมพันธ์
2. ศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อโครงการพิเศษต่างๆ เช่น Lady Bus , Culture Bus , Rapid Bus , Bus of School , รถประกันเวลา และการจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า
3. ศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาของผู้ใช้บริการ
4. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อแนวทางการปรับปรุงบริการ
5. ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้
6. ศึกษาภาพลักษณ์ของ ขสมก.ตลอดจนรถร่วมบริการในทัศนคติของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็น ผู้ใช้บริการรถทุกประเภทขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3,185 ตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการรถของ ขสมก. 2,237 ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการรถร่วมประเภทต่างๆ 754 ตัวอย่าง โดยในการสุ่มนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบหลายชั้น โดยแบ่งเป็นพื้นที่ เลือกถนน กำหนดเวลา การสุ่ม และเลือกกลุ่มเป้าหมายตามคุณสมบัติที่กำหนด ตามลำดับ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบ สัมภาษณ์มาตรวัด 11 ระดับ

สรุปผลการวิจัย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรถประจำทางและรถร่วมบริการอันไม่รวมถึง รถในซอยและรถตู้ สรุปดังนี้

ทั้งในประเด็นสภาพรถและความสะอาด การปฏิบัติหน้าที่และมารยาทของพนักงาน ความสะดวก ความปลอดภัย ทั้งในส่วนผู้โดยสาร ขสมก. และรถร่วมบริการอยู่ในระดับเฉยๆ (มาตรวัดประกอบด้วย พอใจมาก, พอใจ, เฉยๆ, ไม่พอใจและไม่พอใจเลย) โดยคะแนนรวมเฉลี่ยของ ขสมก.สูงกว่ารถร่วมบริการอยู่เล็กน้อย ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ได้แก่ความ คุ่มค่ารถของ ขสมก.กับรถร่วมบริการไม่แตกต่างกันมากนักอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ในเรื่องของป้าย/จุดจอดรถโดยสาร ส่วนในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ มากขึ้น เรื่องของการศึกษาความพึงพอใจต่อโครงการพิเศษอื่นๆ ในส่วนของ โครงการรถเมล์ สำหรับสุขภาพสตรี รถเมล์วัฒนธรรม การจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนโครงการรถเมล์ เร็วพิเศษ รถประกันเวลา ความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ และภาพลักษณ์ของ ขสมก.ที่เด่นชัด คือการจัดรถโดยสารเพื่อบริการคนมีรายได้น้อยและปานกลางให้บริการด้วยราคาเป็นธรรม

ในเรื่องของปัจจัยที่ควรปรับปรุงการบริการนั้น จัดอันดับดังนี้

ตาราง 8 ปัจจัยที่ควรปรับปรุงการบริการ

ตัวแปร	รถ ขสมก.		รถร่วมบริการ		
	ธรรมดา	ปรับอากาศ	ธรรมดา	ปรับอากาศ	มินิบัส
ความปลอดภัย	1	1	3		2
สภาพรถ	2	2	2	4	4
มารยาทกระเป๋ารถ	3		5	2	
ความสะอาด	4	5	1	3	
มารยาทคนขับ	5				3
ความเย็นของแอร์		3		1	
จำนวนรถ		4			
ความถี่ของรถ			4	5	
ควันท่ำ					1
การประชาสัมพันธ์					5

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง โครงการจัดทำแผนแม่บทการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทาง พ.ศ. 2545

ความเป็นมา

การเพิ่มจำนวนมากขึ้นของยานพาหนะส่วนบุคคลส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาทางด้านการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจจำนวนมากรวมทั้งผลกระทบอื่นๆที่เป็นผลกระทบที่มีต่อสังคมและชุมชนดังนั้นหากมีการลดการใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลหันไปใช้ระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้นก็จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศแต่ที่ผ่านมารถขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางยังขาดการวางแผนและส่งเสริมคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนทำให้มีการเพิ่มขึ้นของยานพาหนะส่วนบุคคลในอัตราที่สูง

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงได้ให้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการการประกอบการของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทาง ใน 6 เรื่อง คือ การจัด การบัญชีและการเงิน การตลาด การบุคคล การสถิติและสารสนเทศ และการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบทิศทางที่รัฐควรมีบทบาทและแนวทางในการส่งเสริมการบริหารจัดการการประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทางให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีความปลอดภัย

2. เพื่อหาและเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและยกระดับการบริหารจัดการการประกอบการของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถประจำทาง

3. เพื่อพัฒนาการบริการขนส่งด้วยรถประจำทางที่มีคุณภาพและปลอดภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างประมาณ 1,000 คน ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ โดยในส่วนของการศึกษาผู้ประกอบการนั้นมุ่งเน้นการศึกษาข้อมูลในด้านการบริหารจัดการอันครอบคลุมถึงเรื่องการตลาด การเงินและบัญชี การบุคคล การดำเนินการผลิต ส่วนในด้านของผู้ให้บริการมุ่งศึกษาเพื่อทราบความต้องการของการบริการขนส่ง

การเก็บข้อมูลด้วยการ Delphi Technique เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการในเชิงคุณภาพ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตสถานการณ์การประกอบของผู้ให้บริการในขณะเวลานั้น รวมถึงมีการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิในเรื่องแนวทางการส่งเสริมการประกอบการขนส่งโดยเน้นที่ประเทศในทวีปสหรัฐอเมริกาและยุโรป

สรุปผลการวิจัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง (ในส่วนของรถประจำทางหมวดที่ 1 อันหมายถึง เส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางที่วิ่งประจำอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล เมือง และเส้นทางต่อเนื่อง)

ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

การบริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางโดยประเด็นที่พอใจสูงสุดคือ พนักงานต้อนรับผู้โดยสาร(ถ้ามี) ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำสุดคือพนักงานประจำรถโดยสาร (เด็กรถ)

อัตราค่าโดยสารอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางโดยผู้โดยสารเสียค่าโดยสารในช่วง 1-20 บาทมากที่สุดและหากปรับราคาลงการใช้บริการยังเท่าเดิมและหากมีการปรับค่าโดยสารขึ้นโดยพัฒนาคุณภาพบริการด้วยผู้โดยสารส่วนใหญ่พึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการมีความพอใจในการจัดการเดินรถโดยสารระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือการตรงต่อเวลา

ผู้โดยสารพอใจในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องสัญลักษณ์ป้ายสถานีและมีความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องการได้รับข่าวสารต่างๆ โดยช่องทางการรับรู้ข่าวสารมาจากเพื่อนและญาติมากที่สุดรองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ที่สถานีรถโดยสาร

ปัญหาหลักที่พบในการเดินทางที่พบเสมอคือ การที่พนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรรองลงมาคือจำนวนรถโดยสารน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการให้บริการของพนักงาน

ข้อร้องเรียนที่ผู้โดยสารอยากร้องเรียนมากที่สุดคือพนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรรองลงมาคือจำนวนรถโดยสารน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการให้บริการของพนักงาน

ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ผู้ประกอบการประเมินว่ารถอยู่ในสภาพดีโดยจุดที่ประเมินว่ามีประสิทธิภาพสูงคือ ไฟสัญญาณส่วนประเด็นที่มีประสิทธิภาพต่ำสุดคือตัวถังรถโดยสาร

ผู้ประกอบการประเมินศักยภาพของพนักงานขับรถโดยสารว่าอยู่ในระดับดีโดยประเด็นที่ดีที่สุดที่มีศักยภาพสูงสุดคือประสบการณ์ในการขับรถส่วนที่ต่ำที่สุดคือบุคลิกภาพและการแต่งกาย ส่วนในกรณีของพนักงานบริการประจำรถก็เป็นไปในทิศทางเดียวกันแต่ประเด็นประเมินว่ามีศักยภาพสูงสุดคือการรับผิดชอบหน้าที่และการช่วยเหลือผู้โดยสารแต่ควรปรับปรุงคือความสุภาพของพนักงานรถโดยสารรองลงมาคือความรับผิดชอบหน้าที่

อัตราค่าโดยสารควรมีการปรับปรุงและหากมีการปรับปรุงค่าโดยสารเพิ่มขึ้นก็ส่งผลให้การบริการดีขึ้น

ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าควรปรับปรุงเรื่องรถโดยสารที่ผิดกฎหมายและให้มีการขยายเส้นทางเดินรถ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทที่ 3 นี้ มีโครงสร้างในการนำเสนอดังนี้

- 3.1 รูปแบบและวิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบและวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่าง การดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับการดำเนินการขนส่งด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการร่วมบริการ ในรูปแบบการให้บริการด้วยรถชนิดต่าง ๆ โดยพิจารณาลักษณะของตัวแปรทางด้านคุณภาพ 5 ประการ อันได้แก่ ตัวแปรด้านสิ่งสัมผัสได้จริง (Tangibles) ตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตัวแปรด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ตัวแปรด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และตัวแปรด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ว่าทั้ง รูปแบบการดำเนินการขนส่งที่เปรียบเทียบกันนั้น แต่ละรูปแบบมีลักษณะตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการบริการทั้ง 5 ตัวแปรตามสภาพที่ปรากฏนั้นมีลักษณะที่แตกต่างหรือไม่ ถ้ามีความแตกต่างความแตกต่างนั้นเป็นอย่างไรรวมถึงการเปรียบเทียบลักษณะด้านคุณภาพกับเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพในแต่ละรถอีกด้วยนอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับในการปฏิบัติงานว่าลักษณะต่างๆของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นต่อตัวแปรคุณภาพในด้านต่างๆ ในรูปแบบการให้บริการขนส่งมวลชนแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการซึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 136 คน โดยเหตุผลของการเลือกประชากรในกลุ่มดังกล่าวนี้ เนื่องจากพนักงานในฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการนั้นเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับทั้งกิจการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและกิจการของผู้ประกอบการร่วมบริการ ดังนั้นจึงมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการ

ดำเนินการ สภาพในการดำเนินการ ของทั้งกิจการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและกิจการของผู้ประกอบการร่วมบริการซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลได้อย่างครอบคลุมในรูปแบบการดำเนินการขนส่งด้วยรถประจำทางของผู้ให้บริการทั้ง 2 ประเภทในตัวแปรคุณภาพในด้านต่างๆ รวมถึงสภาพปัญหาในเรื่องคุณภาพในการบริการด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบ Non Probability Sampling แบบ Accidental Sampling จากประชากรทั้งหมด 136 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลนั้น คำนวณจำนวนตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลด้วยสูตรของยามาเน่ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนี้

$$n = N / 1 + N (e)^2$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนสมาชิกประชากร (136 คน)
 e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 10 (0.10)

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = 136 / 1 + 136(0.10)^2$$

$$n = 57.62 (\sim 58)$$

จากการคำนวณพบว่าปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรของยามาเน่ พบว่าใช้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ทั้งหมด จำนวน 58 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล เป็นแบบประเมินค่า Likert's Scale โดยขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรที่ปรากฏตาม ตัวแบบคุณภาพในการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry อันประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้จริง (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความรู้สึกร่วม (Empathy) โดยนำองค์ประกอบของตัวแปรทั้ง 5 ที่ปรากฏในการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทางในด้านต่างๆ นำมากำหนดเป็นข้อคำถามที่ใช้ในการประเมินค่า

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นจึงนำไปปรับปรุงแก้ไข ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการ จำนวน 30 ท่าน จากนั้นจึงทำการตรวจสอบหาคุณภาพในประเด็น

ของความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้วิธีของ Cronbach Alpha Formula ดังสูตรต่อไปนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ภายหลังจากการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน แล้วพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามเท่ากับ .963 ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าแบบสำรวจที่ได้นำไปทดลองใช้นั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้เป็น 2 แหล่งข้อมูล

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ไปรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นด้านคุณภาพของการดำเนินการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ เช่น สภาพคุณภาพของการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในรูปแบบต่างๆ สภาพปัญหาที่สำคัญของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางของผู้ประกอบการรัฐวิสาหกิจองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครรวมถึงสภาพปัญหาที่สำคัญของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน

1.2 แหล่งข้อมูลด้านทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย บทความ วารสาร รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้

2. วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลของผู้วิจัยนั้น ใช้วิธีการนำแบบสำรวจนำไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเองและรวบรวมแบบสำรวจกลับทันทีภายหลังจากผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลเสร็จ

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลทั้งหมดแล้ว ได้ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ และความถูกต้องของการตอบแต่ละข้อในแบบสำรวจทุกชุดแล้ว คัดเลือกเฉพาะที่ครบถ้วน ถูกต้องนำไปวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาจำนวนและค่าร้อยละ

3.2 ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรด้านคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

3.3 ข้อมูลเปรียบเทียบลักษณะของตัวแปรด้านลักษณะของตัวแปรด้านคุณภาพที่ปรากฏของรูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลด้วยด้วยรถประจำทางด้วยรถชนิดต่าง ๆ นั้นใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

3.4 ข้อมูลด้านลักษณะของรายละเอียดด้านคุณภาพของรูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนระดับคุณภาพในภาพรวมของรูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ นั้นผู้วิจัยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพของประเด็นคุณภาพที่ทำการสำรวจกับเกณฑ์คุณภาพที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวมีลักษณะดังนี้

ค่าเฉลี่ยคุณภาพระหว่าง 4.21 - 5.00: คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยคุณภาพระหว่าง 3.41 - 4.20: คุณภาพอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยคุณภาพระหว่าง 2.61 - 3.40 : คุณภาพอยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยคุณภาพระหว่าง 1.81 - 2.60: คุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยคุณภาพระหว่าง 1 - 1.80 : คุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุงมาก

3.5 ข้อมูลด้านสภาพปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางนั้นผู้วิจัยได้จำแนกสภาพปัญหาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สภาพปัญหาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯกับสภาพปัญหาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการ จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาจัดอันดับปัญหาที่สำคัญ 5 อันดับของแต่ละกลุ่มผู้ประกอบการ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ

2. สถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ Independent sample t - test หากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ (F- distribution)
df, S_p^2	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of square)
Sig.	แทน	ค่าวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อการเปรียบเทียบกับค่านัยสำคัญเพื่อ การพิสูจน์สมมุติฐานที่กำหนดไว้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างว่าคุณลักษณะที่ต่างกันทางด้าน อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพนั้นมีความคิดเห็นในประเด็นคุณภาพทางด้านต่างๆในรถประจำทางในแต่ละประเภทแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพ 5 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งสัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม

(Empathy) ในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 5 รูปแบบ ได้แก่ รถประจำทางชนิดไม่ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถประจำทางชนิดปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศและรถร่วมบริการขนาดเล็กกว่ามีลักษณะที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อประเมินตัวแปรทางด้านคุณภาพตัวแปรย่อยของปัจจัยคุณภาพ 5 ปัจจัย ในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 5 รูปแบบ ได้แก่ รถประจำทางชนิดไม่ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถประจำทางชนิดปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศและรถร่วมบริการขนาดเล็กกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วมีลักษณะอย่างไร

ตอนที่ 5 การจัดอันดับความสำคัญของปัญหาเรื่องคุณภาพที่เกิดขึ้นในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง ทั้งปัญหาในส่วนของผู้ให้บริการที่เป็นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและผู้ให้บริการเอกชนร่วมบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ลักษณะต่าง ๆ ที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังแสดงในตารางที่ 9

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตัวแปรที่ศึกษา		N	ร้อยละ
1. อายุ	น้อยกว่า 40 ปี	25	43.1
	41 – 50 ปี	29	50.0
	มากกว่า 50 ปี	4	6.9
	รวม	58	100.0
2. เพศ	ชาย	38	65.5
	หญิง	20	34.5
	รวม	58	100.0
3. ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	27	46.6
	อนุปริญญา	14	24.1
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	17	29.3
	รวม	58	100.0
4. ประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานในองค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ	1 – 10 ปี	8	13.8
	11 – 20 ปี	31	53.4
	21 – 30 ปี	19	32.8
	รวม	58	100.0

ตัวแปรที่ศึกษา		N	ร้อยละ	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 15,000 บาท	38	65.5	
	15,001 – 25,000 บาท	9	15.5	
	ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	11	19.0	
	รวม	58		
6. ระดับในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับ 2	21	36.2	
	ในองค์การขนส่งมวลชน	ระดับ 3	32	55.2
	กรุงเทพ	ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป	5	8.6
	รวม	58	100.0	

จากตาราง 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 58 คน โดยสามารถอธิบายแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

1. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.1 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.9

2. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.5

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาจบตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.3 และอนุปริญญาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.1

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 11- 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุดคือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1- 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมามีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19 น้อยที่สุดได้แก่กลุ่มผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5

6. ระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีระดับในการปฏิบัติงานในระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาปฏิบัติงานในระดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 36.2 และปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างว่าคุณลักษณะที่ต่างกันทางด้าน อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพนั้นมีความคิดเห็นในประเด็นคุณภาพทางด้านต่างๆในรถประจำทางในแต่ละประเภทแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

1. คุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน 3 กลุ่มอายุ ได้แก่ น้อยกว่า 40 ปี 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี ของรถประจำทางทั้ง 5 ชนิด อันประกอบไปด้วย

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก

ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ต่อคุณภาพในปัจจัยคุณภาพต่างๆตามประเภทของรถนั้นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดย

กลุ่ม 1 ได้แก่ กลุ่มอายุ น้อยกว่า 40 ปี

กลุ่ม 2 ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-50 ปี

กลุ่ม 3 ได้แก่กลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี

ตาราง 10 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในตัวแปรด้านอายุในปัจจัยคุณภาพ 5 ประการ

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1822	.59674	.957	.390
	2	3.9770	.59308		
	3	4.2222	.29745		
	เฉลี่ย	4.0824	.58204		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2800	.60550	.609	.547
	2	4.1111	.62477		
	3	4.3194	.27358		
	เฉลี่ย	4.1983	.60080		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7156	.62429	1.358	.266
	2	2.9444	.64156		
	3	3.1389	.23351		
	เฉลี่ย	2.8592	.62241		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0911	.55414	2.265	.113
	2	3.3946	.59805		
	3	3.4861	.14611		
	เฉลี่ย	3.2701	.57561		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.0956	.57299	1.758	.182
	2	2.2433	.62421		
	3	2.6806	.48086		
	เฉลี่ย	2.2098	.60304		

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1771	.62172	1.620	.207
	2	3.8424	.77624		
	3	4.1429	.49487		
	เฉลี่ย	4.0074	.70669		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2057	.64823	1.641	.203
	2	3.8818	.78809		
	3	4.2857	.23328		
	เฉลี่ย	4.0493	.71681		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7086	.57363	.423	.657
	2	2.7340	.75951		
	3	3.0357	.31677		
	เฉลี่ย	2.7438	.65861		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.8629	.62743	1.301	.281
	2	3.1684	.79691		
	3	3.3571	.27355		
	เฉลี่ย	3.0197	.71024		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.0057	.67320	1.947	.152
	2	2.0936	.74454		
	3	2.7500	.45737		
	เฉลี่ย	2.1010	.71253		

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1900	.58310	1.622	.207
	2	3.9310	.75857		
	3	4.4375	.37550		
	เฉลี่ย	4.0773	.67734		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2500	.58310	2.127	.129
	2	3.9397	.75857		
	3	4.5000	.37550		
	เฉลี่ย	4.1121	.68852		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.8600	.71836	3.428	.040
	2	3.1810	.79871		
	3	3.5750	.82916		
	เฉลี่ย	3.0905	.79843		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.9300	.76212	2.677	.078
	2	3.3276	.76504		
	3	3.6875	.96555		
	เฉลี่ย	3.1810	.79856		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.2900	.89757	3.255	.046
	2	2.7155	.85754		
	3	3.3750	1.10868		
	เฉลี่ย	2.5776	.92505		

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1680	.63161	1.798	.175
	2	3.8345	.77540		
	3	4.2500	.25166		
	เฉลี่ย	4.0069	.70682		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.3280	.58561	1.679	.796
	2	4.0552	.76513		
	3	4.5500	.10000		
	เฉลี่ย	4.2069	.67742		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.6880	.69060	2.462	.095
	2	2.6345	.69296		
	3	3.4500	.71880		
	เฉลี่ย	2.7138	.71093		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0160	.79565	1.371	.262
	2	3.2897	.72029		
	3	3.5500	.73711		
	เฉลี่ย	3.1897	.75989		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8080	.62311	3.484	.038
	2	1.8690	.61243		
	3	2.7000	.87178		
	เฉลี่ย	1.9000	.66094		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.0800	.75719	1.449	.244
	2	3.9241	.84177		
	3	4.6000	.34157		
	เฉลี่ย	4.0397	.76819		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2000	.75719	1.066	.351
	2	4.0000	.84177		
	3	4.5500	.34157		
	เฉลี่ย	4.1241	.78658		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.6400	.81035	1.992	.146
	2	2.6345	.86861		
	3	3.5000	.68313		
	เฉลี่ย	2.6966	.84873		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.8960	.84680	.584	.561
	2	2.9448	.90538		
	3	3.4000	.67330		
	เฉลี่ย	2.9552	.86251		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8240	.84127	1.623	.207
	2	1.9655	.81953		
	3	2.6500	1.19304		
	เฉลี่ย	1.9517	.86273		

จากตาราง 10 พบว่าการพิจารณาความแตกต่างในความคิดเห็นด้านคุณภาพเฉลี่ยในด้านต่างๆของรถโดยสารประจำทางตามกลุ่มอายุแต่ละกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

ในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ และปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม นั้นเป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig.มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รถมร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รถมร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รถมร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ในปัจจุบันคุณภาพด้านการตอบสนอง เป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รถมร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รถมร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รถมร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทของรถร่วมบริการขนาดใหญ่และรถร่วมบริการขนาดเล็กนั้น ในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มด้วยอายุนั้นแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของแต่ละกลุ่มอายุนั้น มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ ที่มีความคิดเห็นต่างกันในปัจจุบันคุณภาพด้านการตอบสนอง ดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 11 และ 12

ตาราง 11 ความแตกต่างของกลุ่มอายุต่างๆในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านการตอบสนองในรถประเภทร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 40 ปี	41 -50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 40 ปี	2.8600		.131	.017
41 -50 ปี	3.1810	.131		.095
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.5750	.017	.095	

จากตาราง 11 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี กับกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดใหญ่ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 ส่วนกลุ่ม 2 กับกลุ่ม 3 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 กลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดใหญ่ของ กลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี ต่างจากกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ไม่ต่างจากกลุ่มใด

ตาราง 12 ความแตกต่างของกลุ่มอายุต่างๆในความคิดเห็นในปัจจัยด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดเล็ก

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 40 ปี	41 - 50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 40 ปี	2.8600		.086	.028
41 - 50 ปี	3.1810	.86		.171
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.5750	.028	.171	

จากตาราง 12 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี กับกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดเล็กที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 ส่วนกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี กับกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดเล็กไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 กลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทพร้อมบริการขนาดเล็กของ กลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี ต่างจากกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ไม่ต่างจากกลุ่มใด

ในปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น เป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทของรถร่วมบริการขนาดเล็กนั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างนั้นแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของแต่ละกลุ่มอายุนั้น มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ ที่มีความคิดเห็นต่างกันในปัจจุบันคุณภาพความเชื่อมั่น ดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 13

ตาราง 13 ความแตกต่างของกลุ่มอายุต่าง ๆ ในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความเชื่อมั่นในรถประเภทร่วมบริการขนาดเล็ก

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 40 ปี	41 - 50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 40 ปี	2.8600		.726	.012
41 - 50 ปี	3.1810	.726		.017
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.5750	.012	.017	

จากตารางที่ 13 สามารถวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถร่วมบริการขนาดใหญ่ที่แตกต่างจากทุกกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 ส่วนกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี กับกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทรถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านการตอบสนองในประเภทรถร่วมบริการขนาดใหญ่ของ กลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ต่างจากทุกกลุ่มอายุ ส่วนกลุ่มอายุน้อยกว่า 40 ปี กับ กลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปีไม่ต่างกัน

2. คุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของบริการรถประจำทางจากกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ของรถประจำทางทั้ง 5 ชนิด อันประกอบไปด้วย

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก

ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อคุณภาพในปัจจัยคุณภาพต่างๆตามประเภทของรถนั้นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดย

กลุ่ม 1 ได้แก่ กลุ่มเพศชาย

กลุ่ม 2 ได้แก่ กลุ่มเพศหญิง

ตาราง 14 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในตัวแปรด้านเพศในปัจจัยคุณภาพ 5 ประการ

ชนิดของรถจำแนกตาม ปัจจัยคุณภาพ	เพศ	df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง						
1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	56	4.1725	.53487	1.650	.105
	หญิง		3.9111	.64194		
2. รถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	29.191	4.2661	.51620	1.068	.294
	หญิง		4.0644	.73302		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ไม่ปรับอากาศ	ชาย	56	2.8523	.68922	-.115	.909
	หญิง		2.8722	.48670		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ปรับอากาศ	ชาย	56	3.3363	.63078	1.211	.231
	หญิง		3.1444	.48670		

ชนิดของรถจำแนกตาม ปัจจัยคุณภาพ	เพศ	df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	ชาย	56	2.1433	.64435	-1.161	.251
	หญิง		2.3361	.50677		
ปัจจัยความน่าเชื่อถือ						
1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	27.881	4.1429	.57143	1.824	.079
	หญิง		3.7500	.86943		
2. รถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	26.277	4.1466	.55823	1.236	.227
	หญิง		3.8643	.97789		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ไม่ปรับอากาศ	ชาย	56	2.6955	.66192	-.768	.446
	หญิง		2.8357	.65919		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ปรับอากาศ	ชาย	56	2.9812	.71942	-.566	.574
	หญิง		3.0929	.70486		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	ชาย	56	2.0526	.73628	-.709	.481
	หญิง		2.1929	.67370		
ปัจจัยการตอบสนอง						
1.รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	56	4.1447	.57725	1.041	.302
	หญิง		3.9500	.83745		
2. รถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	56	4.1711	.57863	.898	.373
	หญิง		4.0000	.86603		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ไม่ปรับอากาศ	ชาย	56	3.0263	.85166	-.842	.403
	หญิง		3.2125	.69998		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ปรับอากาศ	ชาย	56	3.1382	.85166	-.560	.578
	หญิง		3.2625	.69998		

ชนิดของรถจำแนกตาม ปัจจัยคุณภาพ	เพศ	df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	ชาย	56	2.5592	1.01248	-.207	.837
	หญิง		2.6125	.75426		
ปัจจัยความเชื่อมั่น						
1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	29.011	4.1211	.59646	1.546	.133
	หญิง		3.7900	.85465		
2. รถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	25.350	4.3579	.49025	2.061	.050
	หญิง		3.9200	.88115		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ไม่ปรับอากาศ	ชาย	56	2.6842	.76495	-.434	.666
	หญิง		2.7700	.60966		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ปรับอากาศ	ชาย	56	3.2105	.82521	.286	.776
	หญิง		3.1500	.63536		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	ชาย	56	1.8737	.71949	-.415	.680
	หญิง		1.9500	.54628		
ปัจจัยความรู้สึกร่วม						
1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	30.424	4.1842	.66313	1.877	.070
	หญิง		3.7600	.88876		
2. รถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก.	ชาย	30.533	4.2895	.67495	2.092	.045
	หญิง		3.8100	.90023		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ไม่ปรับอากาศ	ชาย	56	2.6842	.89156	-.151	.880
	หญิง		2.7200	.78244		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ ปรับอากาศ	ชาย	56	2.9684	.90228	.160	.874
	หญิง		2.9300	.80335		

ชนิดของรถจำแนกตาม	เพศ	df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ปัจจัยคุณภาพ						
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	ชาย	56	1.9632	.94022	.138	.891
	หญิง		1.9300	.71458		

3. คุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน 3 กลุ่มระดับการศึกษา ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา กลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญาและกลุ่มระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปของรถประจำทางทั้ง 5 ชนิด อันประกอบไปด้วย รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดเล็ก ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ต่อคุณภาพในปัจจัยคุณภาพต่างๆตามประเภทของรถนั้นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดย กลุ่ม 1 ได้แก่ กลุ่มมัธยมศึกษา กลุ่ม 2 ได้แก่ กลุ่มอนุปริญา กลุ่ม 3 ได้แก่ กลุ่มการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 15 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในตัวแปรด้านระดับการศึกษาในปัจจัยคุณภาพ 5 ประการ

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.0782	.59041	.009	.991
	2	4.0714	.61418		
	3	4.0980	.57753		
	เฉลี่ย	4.0824	.07643		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.1790	.55627	.059	.971
	2	4.2622	.57836		
	3	4.2059	.71410		
	เฉลี่ย	4.1983	.07889		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7840	.56579	.386	.682
	2	2.9524	.67616		
	3	2.9020	.68508		
	เฉลี่ย	2.8592	.62241		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.1749	.53923	.723	.490
	2	3.3849	.64438		
	3	3.3268	.58329		
	เฉลี่ย	3.2707	.57561		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.0556	.63847	1.719	.189
	2	2.3175	.54277		
	3	2.3660	.56351		
	เฉลี่ย	2.2098	.60304		

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1058	.56949	.639	.532
	2	4.0000	.73487		
	3	3.8571	.57918		
	เฉลี่ย	4.0074	.70669		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.1481	.56519	.489	.616
	2	3.9898	.64490		
	3	3.4412	.97030		
	เฉลี่ย	4.0493	.71681		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7196	.54364	.108	.897
	2	2.8163	.74216		
	3	2.7227	.72046		
	เฉลี่ย	2.7438	.65861		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.8519	.61058	2.965	.060
	2	3.3980	.78482		
	3	2.9748	.71827		
	เฉลี่ย	3.0197	.71253		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.9365	.69798	1.375	.261
	2	2.2653	.65790		
	3	2.2269	.76107		
	เฉลี่ย	2.1010	.71253		

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1389	.59377	.217	.806
	2	4.0000	.87706		
	3	4.0441	.65093		
	เฉลี่ย	4.0776	.67764		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.1574	.57239	.142	.868
	2	4.0357	.88718		
	3	4.1029	.71293		
	เฉลี่ย	4.1121	.68852		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	3.0093	.75473	.569	.570
	2	3.0357	.92952		
	3	3.2647	.77293		
	เฉลี่ย	3.0905	.79484		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0556	.81846	.829	.442
	2	3.3929	.80691		
	3	3.2059	.76667		
	เฉลี่ย	3.1810	.79856		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.3889	.95407	1.338	.271
	2	2.6071	.83040		
	3	2.8529	.93148		
	เฉลี่ย	2.5776	.92505		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F.	Sig.
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	3.9778	.61603	.886	.418
	2	4.2143	.68597		
	3	3.8824	.85164		
	เฉลี่ย	4.0069	.70682		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2296	.53408	.576	.565
	2	4.3252	.62564		
	3	4.0706	.90538		
	เฉลี่ย	4.2069	.67742		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.6000	.65867	1.077	.348
	2	2.9429	.81308		
	3	2.7054	.70042		
	เฉลี่ย	2.7138	.71093		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0667	.75651	2.076	.135
	2	3.5429	.77828		
	3	3.0941	.70042		
	เฉลี่ย	3.1897	.75989		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.7481	.67617	2.175	.123
	2	1.8714	.56354		
	3	2.1647	.66421		
	เฉลี่ย	1.9000	.66094		
ปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1185	.71953	.648	.527
	2	4.1000	.70055		
	3	3.8588	.90212		
	เฉลี่ย	4.0379	.76819		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.1778	.72182	.495	.612
	2	4.2143	.69044		
	3	3.9647	.96497		
	เฉลี่ย	4.1241	.78658		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.6741	.78671	.029	.971
	2	2.7429	1.0508		
	3	2.6941	.81272		
	เฉลี่ย	2.6996	.84873		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.8370	.84131	.634	.534
	2	3.1571	1.0293		
	3	2.9765	.76119		
	เฉลี่ย	2.9552	.86251		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8222	.84368	.604	.550
	2	2.0143	.90966		
	3	2.1054	.87498		
	เฉลี่ย	1.9517	.86273		

จากตาราง 15 พบว่าการพิจารณาความแตกต่างในความคิดเห็นด้านคุณภาพเฉลี่ยในด้านต่างๆของรถโดยสารประจำทางตามกลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

ในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม นั้นเป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนดในทุกปัจจัยคุณภาพ
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนดในทุกปัจจัยคุณภาพ
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนดในทุกปัจจัยคุณภาพ
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนดในทุกปัจจัยคุณภาพ
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนดในทุกปัจจัยคุณภาพ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพด้านต่างๆ ในทุกชนิดของรถไม่ต่างกัน

4. คุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์กัน 3 กลุ่มระดับประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 -10 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 11- 20 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน

21 - 30 ปีของรถประจำทางทั้ง 5 ชนิด อันประกอบไปด้วย รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดเล็ก

ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ต่อคุณภาพในปัจจัยคุณภาพต่างๆตามประเภทของรถนั้นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดย กลุ่ม 1 ได้แก่ กลุ่มมีประสบการณ์การทำงาน 1 - 10 ปี กลุ่ม 2 ได้แก่ กลุ่มมีประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 20 ปี กลุ่ม 3 ได้แก่ กลุ่มมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 30 ปี

ตาราง 16 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงานในปัจจัยคุณภาพ 5 ประการ

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.3125	.50390	1.196	.310
	2	4.1075	.61846		
	3	3.9444	.54022		
	เฉลี่ย	4.0824	.58204		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.4861	.48682	1.487	.235
	2	4.2115	.62264		
	3	4.0556	.58824		
	เฉลี่ย	4.1983	.60080		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.8750	.59373	.008	.992
	2	2.8638	.70329		
	3	2.8450	.51473		
	เฉลี่ย	2.8592	.62241		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.4514	.57539	.495	.612
	2	3.2222	.62509		
	3	3.2719	.50065		
	เฉลี่ย	3.2701	.57561		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.2014	.58489	1.303	.280
	2	2.1034	.63760		
	3	2.3860	.53751		
	เฉลี่ย	2.2098	.60304		

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.3393	.50036	2.733	.074
	2	4.6442	.62439		
	3	3.7293	.83149		
	เฉลี่ย	4.0074	.70669		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.3924	.58024	3.018	.057
	2	4.1429	.62270		
	3	3.7519	.83005		
	เฉลี่ย	4.0493	.71681		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.6786	.60969	.636	.533
	2	2.8341	.60844		
	3	2.6241	.76222		
	เฉลี่ย	2.7438	.65861		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0179	.89364	.005	.995
	2	3.0276	.69245		
	3	3.0075	.81298		
	เฉลี่ย	3.0197	.71024		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.1964	.71607	.133	.876
	2	2.0599	.73009		
	3	2.1278	.71570		
	เฉลี่ย	2.1010	.71253		

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.2813	.33905	1.049	.357
	2	4.1290	.64830		
	3	3.9079	.80885		
	เฉลี่ย	4.0776	.67734		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.4063	.46170	1.421	.250
	2	4.1452	.64799		
	3	3.9342	.86296		
	เฉลี่ย	4.1121	.68852		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.9375	.75292	.239	.788
	2	3.0686	.73140		
	3	3.1711	.94300		
	เฉลี่ย	3.0905	.79843		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0313	.52504	.384	.683
	2	3.1452	.77935		
	3	3.3026	.93385		
	เฉลี่ย	3.1810	.79856		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.5438	1.1334	.541	.585
	2	2.4677	.85572		
	3	2.7500	.96825		
	เฉลี่ย	2.5776	.92505		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.3750	.44641	5.206	.008
	2	4.1483	.65517		
	3	3.6211	.73301		
	เฉลี่ย	4.0669	.70682		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.5750	.47132	4.337	.018
	2	4.3161	.53360		
	3	3.8737	.83323		
	เฉลี่ย	4.2069	.67742		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.6500	.54281	.145	.865
	2	2.7613	.71818		
	3	2.6632	.77187		
	เฉลี่ย	2.7138	.71093		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.2000	.70912	.001	.999
	2	3.1871	.78134		
	3	3.1895	.78450		
	เฉลี่ย	3.1897	.75989		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.0000	.72506	.660	.521
	2	1.8065	.61207		
	3	2.0105	.72257		
	เฉลี่ย	1.9000	.66094		

ปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1250	.82765	1.805	.174
	2	4.1806	.62472		
	3	3.7654	.91473		
	เฉลี่ย	4.0379	.76814		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.3500	.93656	2.571	.086
	2	4.2645	.59641		
	3	3.8000	.92616		
	เฉลี่ย	4.1241	.78658		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.3250	.70051	1.976	.148
	2	2.8903	.83080		
	3	2.5368	.88707		
	เฉลี่ย	2.6966	.84873		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.7500	.77644	.523	.596
	2	3.0581	.84253		
	3	2.8737	.94566		
	เฉลี่ย	2.9552	.86251		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8250	.95282	.098	.907
	2	1.9677	.86116		
	3	1.9789	.87151		
	เฉลี่ย	1.9517	.86273		

จากตาราง 16 พบว่าการพิจารณาความแตกต่างในความคิดเห็นด้านคุณภาพเฉลี่ยในด้านต่าง ๆ ของรถโดยสารประจำทางตามกลุ่มอายุแต่ละกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

ในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการตอบสนองและปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม นั้นเป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ในปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นเป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทของรถโดยสารธรรมดาและปรับอากาศของ ขสมก. นั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มด้วยประสบการณ์นั้นแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของแต่ละกลุ่มประสบการณ์นั้น มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ ที่มีความคิดเห็นต่างกันในปัจจุบันภาพด้านความเชื่อมั่นดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 17 และ 18

ตาราง 17 ความแตกต่างของกลุ่มประสบการณ์ต่างๆในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความเชื่อมั่นในรถประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มประสบการณ์	$\bar{X}$	1 -10 ปี	11 -20 ปี	21 -30 ปี
1 -10 ปี	4.3750		.390	.009
11 -20 ปี	4.1483	.390		.008
21 -30 ปี	3.6211	.009	.008	

จากตารางที่ 17 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มประสบการณ์ 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันภาพด้านความเชื่อมั่นในรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกับทั้งกลุ่มประสบการณ์ 1 – 10 ปี และ กลุ่มประสบการณ์ 11 - 20 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 ส่วนกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 21 – 30 ปี กับกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 11 -20 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันภาพด้านความเชื่อมั่นในรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันภาพด้านความเชื่อมั่นในรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มประสบการณ์ 21 -30 ปี ต่างจากทุกกลุ่ม ส่วนกลุ่มประสบการณ์ 1-10 ปีกับกลุ่มประสบการณ์ 21- 30 ปี ไม่ต่างกัน

ตาราง 18 ความแตกต่างของกลุ่มอายุต่างๆ ในความคิดเห็นในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่ม ประสบการณ์	$\bar{X}$	1 -10 ปี	11 -20 ปี	21 -30 ปี
1 -10 ปี	4.5750		.313	.012
11 -20 ปี	4.3161	.313		.021
21 -30 ปี	3.8737	.012	.021	

จากตาราง 18 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มประสบการณ์กลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกับทั้งกลุ่มประสบการณ์ 1 – 10 ปี และ กลุ่มประสบการณ์ 11 - 20 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 ส่วนกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 1 - 10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มประสบการณ์ 21 -30 ปี ต่างจากทุกกลุ่ม ส่วนกลุ่มประสบการณ์ 1-10 ปีกับกลุ่มประสบการณ์ 21- 30 ปี ไม่ต่างกัน

5. คุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน 3 กลุ่มรายได้ ได้แก่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีรายได้ระหว่าง 15001-25,000 บาท และมีระดับรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปของรถประจำทางทั้ง 5 ชนิด อันประกอบไปด้วย

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก

ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ต่อคุณภาพในปัจจุบันคุณภาพต่าง ๆ ตามประเภทของรถนั้นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดย

กลุ่ม 1 ได้แก่ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท

กลุ่ม 2 ได้แก่ กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท

กลุ่ม 3 ได้แก่ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 19 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในตัวแปรด้านรายได้ในปัจจุบันคุณภาพ 5 ประการ

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1711	.59687	2.017	.143
	2	4.0802	.58867		
	3	3.7778	.45134		
	เฉลี่ย	4.0824	.58204		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.3012	.54438	3.279	.045
	2	4.2531	.56185		
	3	3.7980	.52779		
	เฉลี่ย	4.1983	.60680		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	4.3012	.68676	0.72	.931
	2	4.2531	.73218		
	3	3.7980	.24251		
	เฉลี่ย	2.8592	.62241		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.2822	.62111	1.476	.237
	2	3.4877	.55401		
	3	3.0505	.34557		
	เฉลี่ย	3.2701	.57561		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.1082	.62293	1.598	.212
	2	2.3951	.68406		
	3	2.4091	.38592		
	เฉลี่ย	2.2098	.60304		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1504	.60148	3.902	.026
	2	4.6159	.62859		
	3	3.5065	.91554		
	เฉลี่ย	4.0074	.70669		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2068	.61125	3.749	.030
	2	3.9683	.52866		
	3	3.5714	.98561		
	เฉลี่ย	4.0493	.71681		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7707	.57866	.140	.869
	2	2.7460	.92245		
	3	2.6494	.73502		
	เฉลี่ย	2.7438	.65861		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0188	.64418	1.286	.285
	2	3.3016	.81892		
	3	2.7922	.82156		
	เฉลี่ย	3.0197	.71024		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.0226	.66719	.703	.499
	2	2.3016	.91597		
	3	2.2078	.70959		
	เฉลี่ย	2.1010	.71253		

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1842	.58611	1.387	.258
	2	3.8889	.88487		
	3	3.8636	.76944		
	เฉลี่ย	4.0776	.67734		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2237	.60624	1.477	.237
	2	3.9167	.83853		
	3	3.8864	.80128		
	เฉลี่ย	4.1121	.68852		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	3.0461	.71626	.182	.843
	2	3.1389	1.1865		
	3	3.2045	.76500		
	เฉลี่ย	3.0905	.79843		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.1184	.71833	.712	.495
	2	3.4722	1.0341		
	3	3.1591	.88227		
	เฉลี่ย	3.1810	.79856		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.4539	.85121	1.239	.298
	2	2.9722	1.1071		
	3	2.6818	.90202		
	เฉลี่ย	2.5776	.92505		

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.2316	.58361	8.171	.001
	2	3.8222	.68880		
	3	3.3818	.74541		
	เฉลี่ย	4.0069	.70682		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.3947	.51462	7.997	.001
	2	4.2000	.76158		
	3	3.5636	.76325		
	เฉลี่ย	4.2069	.67742		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7211	.65519	.100	.905
	2	2.6222	.88564		
	3	2.7636	.80904		
	เฉลี่ย	2.7183	.71093		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.1895	.76822	1.688	.344
	2	3.4667	.72111		
	3	2.9636	.75269		
	เฉลี่ย	3.1897	.75989		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F.	Sig.
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8368	.62706	1.638	.204
	2	1.7778	.60369		
	3	2.2182	.77694		
	เฉลี่ย	1.9000	.66094		
ปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1789	.66542	3.560	.035
	2	4.6889	.64893		
	3	3.5091	1.0014		
	เฉลี่ย	4.0379	.76819		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.3000	.67504	5.490	.007
	2	4.1778	.63596		
	3	3.4727	.96446		
	เฉลี่ย	4.1241	.78658		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7316	.80576	.106	.900
	2	2.6667	.94340		
	3	2.6000	.98793		
	เฉลี่ย	2.6966	.84873		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	2.9737	.81628	.750	.477
	2	3.1778	1.0022		
	3	2.7091	.92677		
	เฉลี่ย	2.9552	.86251		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8842	.80085	.392	.678
	2	2.1556	.97866		
	3	2.0182	1.0215		
	เฉลี่ย	1.9517	.86273		

จากตาราง 19 พบว่าการพิจารณาความแตกต่างในความคิดเห็นด้านคุณภาพเฉลี่ยในด้านต่างๆของรถโดยสารประจำทางตามกลุ่มรายได้แต่ละกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

ในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. นั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มด้วยรายได้นั้นแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของแต่ละกลุ่มรายได้ มีอย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้ ที่มีความคิดเห็นต่างกันในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่น ดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 20

ตาราง 20 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงในรถประเภทรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.1711		.823	.014
15,001-25,000 บาท	4.0802	.823		.085
มากกว่า 25,000 บาท	3.7778	.014	.085	

จากตาราง 20 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปนั้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กับ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกัน ในส่วนกลุ่มรายได้ ระหว่าง 15,001-25,000 บาท นั้นไม่แตกต่างจากกลุ่มใดเลย

ในปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทรถโดยสารประจำทางไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก. นั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้นั้นแสดงให้เห็นว่าความเห็นของแต่ละกลุ่มรายได้ มีอย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้ ที่มีความคิดเห็นต่างกันปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธีของ ของ R.A. Fisher ซึ่งเรียกว่า Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาค่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 21 และ 22

ตาราง 21 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้ในรถประเภทโดยสสารประจำทางไม่ปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.1504		.592	.007
15,001-25,000 บาท	4.6159	.592		.98
มากกว่า 25,000 บาท	3.5065	.007	.098	

จากตาราง 21 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเภทโดยสสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้ไม่น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือประเภทโดยสสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปนั้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือประเภทโดยสสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเภทโดยสสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท กับ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกัน ในส่วนกลุ่มรายได้ ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท นั้นไม่แตกต่างจากกลุ่มใดเลย

ตาราง 22 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือในรถประเภทรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.2068		.351	.009
15,001-25,000 บาท	3.9683	.351		.023
มากกว่า 25,000 บาท	3.5714	.009	.203	

จากตาราง 22 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปนั้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกัน ในส่วนกลุ่มรายได้ ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท นั้นไม่แตกต่างจากกลุ่มใดเลย

ในปัจจุบันปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นเป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทรถโดยสารประจำทางไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก. นั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้นั้นแสดงให้เห็นว่าความเห็นของแต่ละกลุ่มรายได้ มีอย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้ ที่มีความคิดเห็นต่างกันในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่น ดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 23 และ 24

ตาราง 23 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความเชื่อมั่นในรถประเภท
รถโดยสารประจำทางไม่ปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.2316		.086	.000
15,001-25,000 บาท	3.8222	.086		.127
มากกว่า 25,000 บาท	3.3818	.000	.127	

จากตาราง 23 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับ
กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่น
ในประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า
Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มี
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ
ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปนั้น
มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ
ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภ
ทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับ กลุ่มรายได้ตั้งแต่
25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกัน ในส่วนกลุ่มรายได้ ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท นั้น
ไม่แตกต่างจากกลุ่มใดเลย

ตาราง 24 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความเชื่อมั่นในรถประเภท
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.3947		.391	.000
15,001-25,000 บาท	4.2000	.391		.023
มากกว่า 25,000 บาท	3.5636	.000	.023	

จากตาราง 24 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความน่าเชื่อมั่นในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกับกลุ่มรายได้ น้อยกว่า 15000 บาท กับ กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป นั้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นประเภทรถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกับทุกกลุ่ม ในส่วนกลุ่มรายได้น้อยกว่า 15000 กับ กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท นั้นไม่แตกต่างกัน

ในปัจจุบันคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. รวบรวมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. รวบรวมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. รวบรวมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทของรถโดยสารธรรมดาและปรับอากาศของ ขสมก. นั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มด้วยรายได้นั้นแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของแต่ละกลุ่มรายได้นั้น มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ ที่มีความคิดเห็นต่างกันในปัจจุบันคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมกัน จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 25 และ 26

ตาราง 25 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความรู้สึกร่วมในรถประเภทรถโดยสารประจำทางไม่ปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.1789		.743	.010
15,001-25,000 บาท	4.0889	.743		.085
มากกว่า 25,000 บาท	3.5091	.010	.085	

จากตาราง 25 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปนั้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับ กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกัน ในส่วนกลุ่มรายได้ ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท นั้น ไม่แตกต่างจากกลุ่มใดเลย

ตาราง 26 ความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในความคิดเห็นในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมในรถประเภทรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก.

กลุ่มระดับรายได้	$\bar{X}$	รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท	ระหว่าง 15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.3000		.654	.002
15,001-25,000 บาท	4.1778	.064		.036
มากกว่า 25,000 บาท	3.4727	.002	.036	

จากตาราง 26 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. แตกต่างกับกลุ่มรายได้ น้อยกว่า 15000 บาท กับ กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท กับกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไปนั้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมประเภทรถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก. แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในประเภทรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างกับทุก

กลุ่ม ในส่วนกลุ่มรายได้น้อยกว่า 15000 กับ กลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท นั้นไม่แตกต่างกัน

6. คุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ มีระดับการปฏิบัติงานในระดับ 2 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับ 3 และมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 4 ของรถประจำทางทั้ง

5 ชนิด อันประกอบไปด้วย

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก

ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ต่อคุณภาพในปัจจัยคุณภาพต่างๆตามประเภทของรถนั้นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดย

กลุ่ม 1 ได้แก่ กลุ่ม มีระดับการปฏิบัติงานในระดับ 2

กลุ่ม 2 ได้แก่ กลุ่มมีระดับการปฏิบัติงานในระดับ 3

กลุ่ม 3 ได้แก่ กลุ่มมีระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป

ตาราง 27 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในตัวแปรด้านระดับในการปฏิบัติงานในปัจจัยคุณภาพ
5 ประการ

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	3.9524	.65033	.833	.440
	2	4.1632	.57249		
	3	4.1111	.17568		
	เฉลี่ย	4.0824	.58204		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.1032	.72972	.411	.665
	2	4.2659	.55408		
	3	4.2222	.16197		
	เฉลี่ย	4.1983	.60080		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.8095	.57321	.106	.900
	2	2.8837	.69966		
	3	2.9111	.25031		
	เฉลี่ย	2.8593	.62241		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.1058	.50557	.723	.490
	2	3.3299	.65277		
	3	3.3889	.14164		
	เฉลี่ย	3.2701	.57561		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.1190	.54470	.820	.446
	2	2.2240	.65347		
	3	2.5000	.48908		
	เฉลี่ย	2.2098	.60304		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	3.8912	.77579	.583	.562
	2	4.0482	.69080		
	3	3.9143	.51110		
	เฉลี่ย	4.0074	.70669		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	3.9728	.86734	.189	.828
	2	4.0982	.65560		
	3	4.0571	.43378		
	เฉลี่ย	4.0493	.71681		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.8707	.67144	.713	.494
	2	2.6518	.68169		
	3	2.8000	.41157		
	เฉลี่ย	2.7438	.65861		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0952	.75232	.463	.632
	2	2.9420	.72649		
	3	3.2000	.38598		
	เฉลี่ย	3.0197	.71024		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.2109	.77278	1.023	.366
	2	1.9866	.66152		
	3	2.3174	.77328		
	เฉลี่ย	2.1010	.71253		
ปัจจัยด้านการตอบสนอง					
1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.0119	.62986	.263	.770
	2	4.0938	.74257		
	3	4.2500	.46771		
	เฉลี่ย	4.0776	.67734		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.0833	.67237	.202	.817
	2	4.1016	.73193		
	3	4.3000	.54199		
	เฉลี่ย	4.1121	.68852		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	3.6238	.66049	.918	.405
	2	3.6625	.87529		
	3	3.5500	.81777		
	เฉลี่ย	3.0905	.79843		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.1905	.66099	.813	.449
	2	3.1094	.87284		
	3	3.6000	.85878		
	เฉลี่ย	3.1810	.79856		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	2.5119	.83470	.874	.423
	2	2.5391	.97366		
	3	3.1000	.99373		
	เฉลี่ย	2.5776	.92505		

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	4.1238	.69131	.554	.578
	2	3.9188	.75325		
	3	4.0800	.43818		
	เฉลี่ย	4.0069	.70682		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.2095	.70845	.034	.966
	2	4.1938	.70479		
	3	4.2800	.41473		
	เฉลี่ย	4.2069	.67742		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7810	.65698	1.765	.181
	2	4.1938	.71749		
	3	4.2800	.78740		
	เฉลี่ย	2.7138	.71093		

ชนิดของรถจำแนกตามปัจจัยคุณภาพ	กลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.2000	.54772	.093	.911
	2	3.1625	.89362		
	3	3.3200	.71554		
	เฉลี่ย	3.1897	.75989		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8095	.54213	3.783	.029
	2	1.8438	.66378		
	3	2.6400	.76681		
	เฉลี่ย	1.9000	.66094		

ปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม

1. รถโดยสารธรรมดาของ ขสมก.	1	3.9143	.80640	.730	.486
	2	4.0688	.78934		
	3	4.3600	.44721		
	เฉลี่ย	4.0379	.76819		
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.	1	4.0381	.85468	.429	.653
	2	4.1375	.78934		
	3	4.4000	.44721		
	เฉลี่ย	4.1241	.78658		
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่	1	2.7810	.79726	1.402	.255
	2	2.5625	.87612		
	3	3.2000	.80000		
	เฉลี่ย	2.6966	.84873		
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ	1	3.0381	.82854	.806	.452
	2	2.8438	.91544		
	3	3.3200	.60992		
	เฉลี่ย	2.9552	.86251		
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก	1	1.8952	.87549	2.023	.142
	2	1.8750	.80603		
	3	2.6800	1.0059		
	เฉลี่ย	1.9517	.86273		

จากตาราง 27 พบว่าการพิจารณาความแตกต่างในความคิดเห็นด้านคุณภาพเฉลี่ยในด้านต่าง ๆ ของรถโดยสารประจำทางตามกลุ่มระดับในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

ในปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองและปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม นั้นเป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ในปัจจัยคุณภาพด้านการความเชื่อมั่น เป็นดังนี้

ประเภทของรถ

1. รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
3. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
4. รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด
5. รถร่วมบริการขนาดเล็ก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญที่กำหนด

จากผลดังกล่าวในประเภทรถร่วมบริการขนาดเล็กนั้นในกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งคุณลักษณะของกลุ่มด้วยระดับในการปฏิบัติงานนั้นแสดงให้เห็นว่า ความเห็นของแต่ละกลุ่มระดับในการปฏิบัติงานนั้น มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับในการปฏิบัติงาน ที่มีความคิดเห็นต่างกัน ในปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น ดังนั้น จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นั้นแสดงดังตารางที่ 28

ตาราง 28 ความแตกต่างของกลุ่มระดับการปฏิบัติงานในความคิดเห็นในปัจจุบันการ
ตอบสนองในรถประเภทร่วมบริการขนาดเล็ก

กลุ่มระดับการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ระดับ 2	ระดับ 3	ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป
ระดับ 2	1.8095		.848	.011
ระดับ 3	1.8438	.848		.011
ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป	2.6400	.011	.011	

จากตาราง 28 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าระหว่างกลุ่มระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถร่วมบริการขนาดเล็กที่แตกต่างกับกลุ่มระดับการปฏิบัติงาน 3 และกลุ่มระดับการปฏิบัติงาน 2 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 ส่วนกลุ่ม 1 กับกลุ่ม 2 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถร่วมบริการขนาดเล็กไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในปัจจุบันคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเภทรถร่วมบริการขนาดเล็กของ กลุ่มระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป มีความแตกต่างกับทั้งกลุ่มระดับการปฏิบัติงานระดับ 2 และ 3 แต่กลุ่มระดับการปฏิบัติงานระดับ 2 และระดับ 3 นั้น ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพ 5 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 5 รูปแบบ ได้แก่ รถประจำทางชนิดไม่ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถประจำทางชนิดปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศและรถร่วมบริการขนาดเล็กกว่ามีลักษณะที่แตกต่างหรือไม่ อย่างไร

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ของรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles)	ระหว่างรูปแบบการดำเนินการ	4	162.397	40.599	113.907	.000
	ภายในรูปแบบการดำเนินการ	285	101.581	.356		
	รวม	289	263.978			

H0 : คุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแต่ละรูปแบบไม่แตกต่างกัน

H1 : มีอย่างน้อย 2 รูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงแตกต่างกัน

จากตาราง 29 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพเฉลี่ยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 ยอมรับ สมมติฐาน H 1 สมมติฐานที่ 1

จากการยอมรับสมมติฐาน H 1 ซึ่งพบว่าคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งการทดสอบค่าเฉลี่ยในส่วนดังกล่าว มีสมมติฐานดังนี้

H 0 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาไม่แตกต่างกัน

H 1 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาแตกต่างกัน

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
1	4.0824		.297	.000	.000	.000
2	4.1983	.297		.000	.000	.000
3	2.8592	.000	.000		.000	.000
4	3.2701	.000	.000	.000		.000
5	2.2098	.000	.000	.000	.000	.000

รูปแบบที่ 1 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.

รูปแบบที่ 2 คือ รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็ก

จากตาราง 30 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็กมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 1 และ 2 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระหว่างรูปแบบ การดำเนินการ	4	163.571	40.599	113.907	.000
	ภายในรูปแบบ การดำเนินการ	285	140.171	.416		
	รวม	289	303.748			

H 0 : คุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแต่ละรูปแบบไม่แตกต่างกัน

H 1 : มีอย่างน้อย 2 รูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน

จากตาราง 31 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H 0 ยอมรับ สมมติฐาน H 1

จากการยอมรับสมมติฐาน H 1 ซึ่งพบว่าคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งการทดสอบค่าเฉลี่ยในส่วนดังกล่าว มีสมมติฐานดังนี้

H 0 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาไม่แตกต่างกัน

H 1 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาแตกต่างกัน

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
1	4.0074		.748	.000	.000	.000
2	4.0493	.748		.000	.000	.000
3	2.7438	.000	.000		.035	.000
4	3.0197	.000	.000	.035		.000
5	2.1010	.000	.000	.000	.000	.000

รูปแบบที่ 1 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.

รูปแบบที่ 2 คือ รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็ก

จากตาราง 32 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็กมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือจริงของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H 0 ยอมรับ สมมติฐาน H 1

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H 0 ยอมรับ สมมติฐาน H 1

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H 0 ยอมรับ สมมติฐาน H 1

รูปแบบที่ 1 และ 2 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H 0

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระหว่างรูปแบบการดำเนินการ	4	103.585	25.896	42.262	.000
	ภายในรูปแบบการดำเนินการ	285	174.635	.613		
	รวม	289	278.220			

H 0 : คุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแต่ละรูปแบบไม่แตกต่างกัน

H 1 : มีอย่างน้อย 2 รูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

จากตาราง 33 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพเฉลี่ยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H 0 และยอมรับสมมติฐาน H 1

จากการยอมรับสมมติฐาน H 1 ซึ่งพบว่าคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งการทดสอบค่าเฉลี่ยในส่วนดังกล่าว มีสมมติฐานดังนี้

H 0 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาไม่แตกต่างกัน

H 1 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาแตกต่างกัน

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
1	4.0776		.813	.000	.000	.000
2	4.1121	.813		.000	.000	.000
3	3.0905	.000	.000		.534	.000
4	3.1810	.000	.000	.534		.000
5	2.5776	.000	.000	.000	.000	.000

รูปแบบที่ 1 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.

รูปแบบที่ 2 คือ รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็ก

จากตาราง 34 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็กมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากรูปแบบที่ 1, 2 และ 5 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1 แต่ไม่แตกต่างจากรูปแบบที่ 3 คือรถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศกับรถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยการตอบสนองไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และรูปแบบรถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางต่างจากรูปแบบที่ 1, 2 และ 5 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้ น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 1 และ 2 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ของรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปัจจัยด้าน ความเชื่อมั่น (Assurance)	ระหว่างรูปแบบ การดำเนินการ	4	208.299	52.075	105.066	.000
	ภายในรูปแบบ การดำเนินการ	285	141.257	.496		
	รวม	289	349.557			

H 0 : คุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแต่ละรูปแบบไม่แตกต่างกัน

H 1 : มีอย่างน้อย 2 รูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

จากตาราง 35 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H 0 และยอมรับสมมติฐานที่ H 1

จากการยอมรับสมมติฐาน H 1 ซึ่งพบว่าคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่างกัน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งการทดสอบค่าเฉลี่ยในส่วนดังกล่าว มีสมมติฐานดังนี้

H 0 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาไม่แตกต่างกัน

H 1 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาแตกต่างกัน

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
1	4.0069		.127	.000	.000	.000
2	4.2069	.127		.000	.000	.000
3	2.7131	.000	.000		.000	.000
4	3.1897	.000	.000	.000		.000
5	1.9000	.000	.000	.000	.000	.000

รูปแบบที่ 1 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.

รูปแบบที่ 2 คือ รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็ก

จากตาราง 36 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็กมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 1 และ 2 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ของรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปัจจัยด้าน ความรู้สึกร่วม (Empathy)	ระหว่างรูปแบบ การดำเนินการ	4	198.172	49.543	72.487	.000
	ภายในรูปแบบ การดำเนินการ	285	194.790	.683		
	รวม	289	392.962			

H 0 : คุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแต่ละรูปแบบไม่แตกต่างกัน

H 1 : มีอย่างน้อย 2 รูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมแตกต่างกัน

จากตาราง 37 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพเฉลี่ยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H 0 และยอมรับสมมติฐานที่ H 1

จากการยอมรับสมมติฐาน H 1 ซึ่งพบว่าคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางมีอย่างน้อย 2 รูปแบบที่มีคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าความคิดเห็นของกลุ่มใดที่แตกต่างกัน ซึ่งการทดสอบค่าเฉลี่ยในส่วนดังกล่าว มีสมมติฐานดังนี้

H 0 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาไม่แตกต่างกัน

H 1 : ระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 2 รูปแบบที่ถูกพิจารณาแตกต่างกัน

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ .05

รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5
1	4.0379		.575	.000	.000	.000
2	4.1241	.575		.000	.000	.000
3	2.6966	.000	.000		.093	.000
4	2.9522	.000	.000	.093		.000
5	1.9517	.000	.000	.000	.000	.000

รูปแบบที่ 1 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.

รูปแบบที่ 2 คือ รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก.

รูปแบบที่ 3 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็ก

จากตาราง 38 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 5 คือ รถร่วมบริการขนาดเล็กมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากทุกกลุ่ม เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 4 คือ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางแตกต่างจากรูปแบบที่ 1, 2 และ 5 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1 แต่ไม่แตกต่างจากรูปแบบที่ 3 คือรถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศกับรถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยความรู้สึกร่วมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และรูปแบบรถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศมีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมของรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทางต่างจากรูปแบบที่ 1, 2 และ 5 เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้ น้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

รูปแบบที่ 1 และ 2 คือ รถโดยสารไม่ปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. มีระดับคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อประเมินค่าเฉลี่ยตัวแปรทางด้านคุณภาพตัวแปรย่อยของปัจจัยคุณภาพ 5 ปัจจัย ในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 5 รูปแบบ ได้แก่ รถประจำทางชนิดไม่ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถประจำทางชนิดปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศและรถร่วมบริการขนาดเล็กกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วมีลักษณะอย่างไร

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพในปัจจัยคุณภาพต่างๆ เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 : คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 : คุณภาพอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 : คุณภาพอยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 : คุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1 - 1.80 : คุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุงอย่างมาก

ตาราง 39 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง โดยขสมก. ชนิดรถไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความสะอาดภายในรถ	3.7759	.67650	ดี
2	ความสะอาดของตัวรถด้านนอก	3.9138	.77876	ดี
3	ความสะอาดของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น หน้าต่าง แก้ว มือจับปิดเปิดหน้าต่าง ราวจับและราวบันได เป็นต้น	3.8103	.80474	ดี
4	การทำงานของประตูรถโดยสาร	4.2586	.80474	ดีมาก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพในสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กริ่งสัญญาณ เป็นต้น	4.1522	.85433	ดี
6	ความชัดเจนของป้ายแสดงสายรถประจำทาง	4.1552	.85433	ดี
7	ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ที่รถผ่านบริเวณข้างรถและด้านหน้า – หลังของรถ	4.2414	.84418	ดีมาก
8	ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร	3.8793	1.06091	ดี
9	การจัดตำแหน่งที่นั่งภายในรถเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของผู้โดยสาร	4.1897	.78264	ดี
10	ความสะดวกสบายของที่นั่งภายในรถ	4.1034	.74197	ดี
11	ความสะดวกของการใช้ประตูขึ้นลง	4.0862	.86419	ดี
12	การถ่ายเทอากาศภายในรถ	4.1552	.83355	ดี
13	การมีช่องแสงเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร	4.0345	.79396	ดี
14	การแต่งกายของพนักงานขับรถ	4.4310	.72818	ดีมาก
15	การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	4.3966	.72402	ดีมาก
16	การพูดจาของพนักงานต่อผู้โดยสาร	4.1207	.75108	ดี
17	ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	3.9310	.95260	ดี
18	ความสุภาพของพนักงาน	3.8448	.83355	ดี

จากตาราง 39 แสดงให้เห็นว่าระดับคุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรถโดยสารไม่ปรับอากาศ ของ ขสมก.เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แล้วส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

ตาราง 40 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง โดย
ขสมก. ชนิดรถปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความสะอาดภายในรถ	4.1897	.71222	ดี
2	ความสะอาดของตัวรถด้านนอก	4.2069	.76683	ดีมาก
3	ความสะอาดของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น หน้าต่าง แก้ว มือจับปิดเปิดหน้าต่าง รววจับ และรวบันได เป็นต้น	4.0345	.85769	ดี
4	การทำงานของประตูรถโดยสาร	4.4828	.84275	ดีมาก
5	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กริ่งสัญญาณ เป็นต้น	4.2759	.91370	ดีมาก
6	ความชัดเจนของป้ายแสดงสายรถประจำทาง	4.2069	.89362	ดีมาก
7	ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ที่รถผ่าน บริเวณข้างรถและด้านหน้า – หลังของรถ	4.3448	.84918	ดีมาก
8	ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร	3.8966	1.0377	ดี
9	การจัดตำแหน่งที่นั่งภายในรถเพื่อความสะดวกใน การใช้บริการของผู้โดยสาร	4.0345	.85769	ดี
10	ความสะดวกสบายของที่นั่งภายในรถ	4.2069	.76683	ดีมาก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11	ความสะดวกของการใช้ประตูขึ้นลง	4.2414	.82314	ดีมาก
12	การถ่ายเทอากาศภายในรถ	4.1552	.81223	ดี
13	การมีช่องแสงเพื่อความสะดวกสบายตาของผู้โดยสาร	4.0000	.99119	ดี
14	การแต่งกายของพนักงานขับรถ	4.5172	.68162	ดีมาก
15	การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	4.5000	.68184	ดีมาก
16	การพูดจาของพนักงานต่อผู้โดยสาร	4.1379	.80455	ดี
17	ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	4.0690	1.00633	ดี
18	ความสุภาพของพนักงาน	3.9483	.92570	ดี

จากตาราง 40 แสดงให้เห็นว่าระดับคุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรถโดยสารปรับอากาศ ของ ขสมก.เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แล้วส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก

ตาราง 41 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ชนิดรถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความสะอาดภายในรถ	2.3966	.61955	ต้องปรับปรุง
2	ความสะอาดของตัวรถด้านนอก	2.4138	.72631	ต้องปรับปรุง

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3	ความสะอาดของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น หน้าต่าง แก้ว มือจับปิดเปิด หน้าต่าง รวจับและรวบันได	2.2931	.87877	ต้องปรับปรุง
4	การทำงานของประตูรถโดยสาร	2.8621	1.06702	พอใช้
5	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กริ่งสัญญาณ เป็นต้น	2.6724	.94382	พอใช้
6	ความชัดเจนของป้ายแสดงสายรถ ประจำทาง	3.2241	1.06034	พอใช้
7	ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ที่ รถผ่านบริเวณข้างรถและด้านหน้า – หลังของรถ	3.2586	1.03552	พอใช้
8	ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตราค่า โดยสาร	2.7069	.93675	พอใช้
9	การจัดตำแหน่งที่นั่งภายในรถเพื่อ ความสะดวกในการใช้บริการของ ผู้โดยสาร	2.9310	.83481	พอใช้
10	ความสะดวกสบายของที่นั่งภายในรถ	3.1379	.88750	พอใช้
11	ความสะดวกของการใช้ประตูขึ้นลง	3.2069	.87376	พอใช้
12	การถ่ายเทอากาศภายในรถ	3.4483	.90170	ดี
13	การมีช่องแสงเพื่อความสะดวกสบายตา	3.3621	.87255	พอใช้
14	การแต่งกายของพนักงานขับรถ	2.7069	.89851	พอใช้

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
15	การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	2.7069	.87877	พอใช้
16	การพูดจาของพนักงานต่อผู้โดยสาร	2.7586	.88477	พอใช้
17	ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	2.7069	.85857	พอใช้
18	ความสุภาพของพนักงาน	2.6724	.88631	พอใช้

จากตาราง 41 แสดงให้เห็นว่าระดับคุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรถโดยสารร่วมบริการไม่ปรับอากาศเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แล้วส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้

ตาราง 42 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ชนิดรถร่วมบริการปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความสะอาดภายในรถ	3.0862	.62924	พอใช้
2	ความสะอาดของตัวรถด้านนอก	2.9655	.70001	พอใช้
3	ความสะอาดของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น หน้าต่าง แก้ว มือจับปิดเปิดหน้าต่าง ราวจับและราวบันได เป็นต้น	2.9310	.74603	พอใช้
4	การทำงานของประตูรถโดยสาร	3.6207	.97022	ดี
5	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กริ่งสัญญาณ เป็นต้น	3.2241	.97411	พอใช้

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6	ความชัดเจนของป้ายแสดงสายรถประจำทาง	3.5345	.92177	ดี
7	ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ที่รถผ่านบริเวณข้างรถและด้านหน้า – หลังของรถ	3.4483	.95830	ดี
8	ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร	3.0345	.97271	พอใช้
9	การจัดตำแหน่งที่นั่งภายในรถเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของผู้โดยสาร	3.3966	.74785	พอใช้
10	ความสะอาดสบายของที่นั่งภายในรถ	3.4310	.77487	ดี
11	ความสะอาดของการใช้ประตูขึ้นลง	3.4138	.81724	ดี
12	การถ่ายเทอากาศภายในรถ	3.5000	.77799	ดี
13	การมีช่องแสงเพื่อความสบายตาของผู้โดยสาร	3.5690	.84005	ดี
14	การแต่งกายของพนักงานขับรถ	3.3103	.85221	พอใช้
15	การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	3.3103	.77701	พอใช้
16	การพูดจาของพนักงานต่อผู้โดยสาร	3.0345	.83699	พอใช้
17	ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	2.9828	.78341	พอใช้
18	ความสุภาพของพนักงาน	3.0172	.80549	พอใช้

จากตาราง 42 แสดงให้เห็นว่าระดับคุณภาพในปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริงของรถโดยสารร่วมบริการปรับอากาศเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แล้วส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้

ตาราง 43 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ชนิตกร
ร่วมบริการขนาดเล็ก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้าน	ระดับคุณภาพ		
	สิ่งที่สัมผัสได้จริง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความสะอาดภายในรถ	2.0862	.75590	ต้องปรับปรุง
2	ความสะอาดของตัวรถด้านนอก	2.2931	.81668	ต้องปรับปรุง
3	ความสะอาดของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น หน้าต่าง แก้ว มือจับปิดเปิด หน้าต่าง รวจับและรวบันได	2.0000	.85840	ต้องปรับปรุง
4	การทำงานของประตูรถโดยสาร	1.6379	.83136	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
5	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กริ่งสัญญาณ เป็น ต้น	2.2586	.96537	ต้องปรับปรุง
6	ความชัดเจนของป้ายแสดงสายรถ ประจำทาง	2.7414	1.17817	พอใช้
7	ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ที่ รถผ่านบริเวณข้างรถและ ด้านหน้า - หลังของรถ	2.6724	1.11431	พอใช้
8	ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตราค่า โดยสาร	2.1379	.98138	ต้องปรับปรุง
9	การจัดตำแหน่งที่นั่งภายในรถเพื่อ ความสะดวกในการใช้บริการของ ผู้โดยสาร	1.9828	.90789	ต้องปรับปรุง อย่างมาก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10	ความสะดวกสบายของที่นั่งภายในรถ	2.1724	.81945	ต้องปรับปรุง
11	ความสะดวกของการใช้ประตูขึ้นลง	2.3103	.79927	ต้องปรับปรุง
12	การถ่ายเทอากาศภายในรถ	2.9310	.97084	พอใช้
13	การมีช่องแสงเพื่อความสบายตาของผู้โดยสาร	2.9655	1.00813	พอใช้
14	การแต่งกายของพนักงานขับรถ	1.8448	.87463	ต้องปรับปรุง
15	การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	1.7931	.74360	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
16	การพูดจาของพนักงานต่อผู้โดยสาร	1.9483	.82552	ต้องปรับปรุง
17	ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	1.9828	.82699	ต้องปรับปรุง
18	ความสุภาพของพนักงาน	2.0172	.84794	ต้องปรับปรุง

จากตาราง 43 ปัจจัยคุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริงในประเด็นต่างๆของรถโดยสารชนิด
รถร่วมบริการขนาดเล็กนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ตาราง 44 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง โดย ขสมก.
ชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การเดินรถตามเส้นทางที่กำหนดไว้	4.3966	.67381	ดีมาก
2	การมีพนักงานไว้ทดแทนเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วย หรือในกรณีอื่นๆเพื่อความพอเพียงของพนักงาน	4.0517	.86699	ดี
3	การมีสำรองรถและอุปกรณ์ประจำรถ	4.0690	.89564	ดี
4	ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรถ	3.3621	1.03785	พอใช้
5	การให้บริการผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง	4.2759	.93270	ดีมาก
6	การขับขีของพนักงานขับรถ	3.9483	.80399	ดี
7	มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.9483	.86699	ดี

จากตาราง 44 ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 45 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง โดย ขสมก.
ชนิดรถโดยสารปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การเดินรถตามเส้นทางที่กำหนดไว้	4.4483	.65353	ดีมาก
2	การมีพนักงานไว้ทดแทนเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วย หรือในกรณีอื่นๆเพื่อความพอเพียงของพนักงาน	4.1379	.92619	ดี
3	การมีสำรองรถและอุปกรณ์ประจำรถ	4.0862	.86419	ดี
4	ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรถ	3.4655	.97721	ดี

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	ระดับคุณภาพ	
			S.D.	แปลผล
5	การให้บริการผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง	4.2759	.93270	ดีมาก
6	การขี้นชื่อของพนักงานขับรถ	3.9828	.86838	ดี
7	มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.9483	.92570	ดี

จากตาราง 45 ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 46 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ประเภทรถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การเดินรถตามเส้นทางที่กำหนดไว้	3.1207	.89986	พอใช้
2	การมีพนักงานไว้ทดแทนเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วยหรือในกรณีอื่นๆ เพื่อความพอเพียงของพนักงาน	2.6034	.97224	ต้องปรับปรุง
3	การมีสำรองรถและอุปกรณ์ประจำรถ	2.7069	.79491	พอใช้
4	ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรถ	2.8103	.96349	พอใช้
5	การให้บริการผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง	3.0862	1.08068	พอใช้
6	การขี้นชื่อของพนักงานขับรถ	2.5172	.94110	ต้องปรับปรุง
7	มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	2.3621	.91188	ต้องปรับปรุง

จากตาราง 46 ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 47 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ประเภทรถ
ร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดรถโดยสารปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การเดินรถตามเส้นทางที่กำหนดไว้	3.3448	.88954	พอใช้
2	การมีพนักงานไว้ทดแทนเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วย หรือในกรณีอื่นๆเพื่อความพอเพียงของพนักงาน	2.8621	1.06702	พอใช้
3	การมีสำรองรถและอุปกรณ์ประจำรถ	2.9138	.82259	พอใช้
4	ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรถ	2.9310	.97084	พอใช้
5	การให้บริการผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง	3.5172	.97767	ดี
6	การขับขีของพนักงานขับรถ	3.0172	.98215	พอใช้
7	มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	2.5517	1.02892	ต้อง ปรับปรุง

จากตาราง 47 ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วม
บริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 48 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ประเภทรถ
ร่วมบริการขนาดเล็ก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การเดินรถตามเส้นทางที่กำหนดไว้	2.2241	1.04366	ต้องปรับปรุง
2	การมีพนักงานไว้ทดแทนเมื่อเกิดเหตุ เจ็บป่วย หรือในกรณีอื่นๆเพื่อความ พอเพียงของพนักงาน	2.1552	1.03960	ต้องปรับปรุง

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3	การมีสำรองรถและอุปกรณ์ประจำรถ	2.0345	.95450	ต้องปรับปรุง
4	ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรถ	2.5172	.99545	ต้องปรับปรุง
5	การให้บริการผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง	2.1897	1.09955	ต้องปรับปรุง
6	การขับขีของพนักงานขับรถ	1.7931	.85345	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
7	มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	1.7931	.83264	ต้องปรับปรุง อย่างมาก

จากตาราง 48 ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วมบริการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

ตาราง 49 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ที่ดำเนินการโดย ขสมก. ประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขภายหลังจากได้รับข้อร้องเรียน	3.9655	.89767	ดี
2	ความรวดเร็วในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	3.9483	.82552	ดี
3	ความถูกต้องในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	4.0862	.77876	ดี
4	การแสดงหมายเลขโทรศัพท์เพื่อ การแจ้งข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร	4.3103	.84203	ดีมาก

จากตาราง 49 ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 50 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการตอบสนองของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ที่ดำเนินการ
โดย ขสมก. ประเภทรถโดยสารปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขภายหลัง จากได้รับข้อร้องเรียน	4.0345	.91700	ดี
2	ความรวดเร็วในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	3.9655	.81576	ดี
3	ความถูกต้องในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	4.1034	.78784	ดี
4	การแสดงผลหมายเลขโทรศัพท์เพื่อ การแจ้งข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร	4.3448	.82827	ดีมาก

จากตาราง 50 ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 51 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการตอบสนองของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ชนิดรถร่วม
บริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขภายหลัง จากได้รับข้อร้องเรียน	2.6379	1.07112	พอใช้
2	ความรวดเร็วในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	3.2931	.83789	พอใช้
3	ความถูกต้องในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	3.3276	.86629	พอใช้
4	การแสดงผลหมายเลขโทรศัพท์เพื่อ การแจ้งข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร	3.1034	1.2813	พอใช้

จากตาราง 51 ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วม
บริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศอยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 52 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการตอบสนองของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ชนิดรถร่วม
บริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขภายหลัง จากได้รับข้อร้องเรียน	2.7759	1.12548	พอใช้
2	ความรวดเร็วในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	3.4138	.79584	ดี
3	ความถูกต้องในการรับ - ทอนเงินค่าโดยสาร	3.3966	.89716	พอใช้
4	การแสดงผลหมายเลขโทรศัพท์เพื่อ การแจ้งข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร	3.1379	1.20595	พอใช้

จากตาราง 52 ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วม
บริการปรับอากาศ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 53 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการตอบสนองของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ชนิดรถร่วม
บริการขนาดเล็ก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขภายหลัง จากได้รับข้อร้องเรียน	2.2241	1.10887	ต้องปรับปรุง
2	ความรวดเร็วในการรับ - ทอนเงินค่า โดยสาร	2.8103	1.08348	พอใช้
3	ความถูกต้องในการรับ - ทอนเงินค่า โดยสาร	2.6552	1.06872	พอใช้
4	การแสดงผลหมายเลขโทรศัพท์เพื่อ การแจ้งข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร	2.6207	1.37430	พอใช้

จากตาราง 53 ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วมบริการขนาดเล็กส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 54 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ที่ดำเนินการโดย ขสมก. ประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความปลอดภัยของการให้บริการ	4.1552	.72067	ดี
2	การดูแลความปลอดภัยของพนักงานต่อผู้โดยสาร เช่น ดูแลการขึ้นลง เป็นต้น	3.9483	.86699	ดี
3	ความปลอดภัยของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น ที่นั่ง มือจับ รวียึด	4.1379	.78245	ดี
4	การมีประตูทางออกฉุกเฉิน	3.6724	1.31640	ดี
5	การปิดประตูให้เรียบร้อยขณะรถวิ่ง	4.1207	.85998	ดี

จากตาราง 54 ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 55 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ที่ดำเนินการโดย ขสมก. ประเภทรถโดยสารปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความปลอดภัยของการให้บริการ	4.2414	.73294	ดีมาก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2	การดูแลความปลอดภัยของพนักงานต่อผู้โดยสาร เช่น ดูแลการขึ้นลง เป็นต้น	4.0862	.86419	ดี
3	ความปลอดภัยของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น ที่นั่ง มือจับ รวียึด	4.2069	.76683	ดี
4	การมีประตูทางออกฉุกเฉิน	4.2414	.96082	ดีมาก
5	การปิดประตูให้เรียบร้อยขณะรถวิ่ง	4.2586	.86977	ดีมาก

จากตาราง 55 ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ตาราง 56 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ประเภทรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความปลอดภัยของการให้บริการ	2.9138	.88426	พอใช้
2	การดูแลความปลอดภัยของพนักงานต่อผู้โดยสาร เช่น ดูแลการขึ้นลง เป็นต้น	2.6379	.93092	พอใช้
3	ความปลอดภัยของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น ที่นั่ง มือจับ รวียึด	2.8448	.89446	พอใช้
4	การมีประตูทางออกฉุกเฉิน	2.4655	1.12726	ต้องปรับปรุง
5	การปิดประตูให้เรียบร้อยขณะรถวิ่ง	2.7069	.93675	พอใช้

จากตาราง 56 ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 57 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านความเชื่อมั่นของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ประเภทรถ
โดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความปลอดภัยของการให้บริการ	3.1724	.92030	พอใช้
2	การดูแลความปลอดภัยของพนักงานต่อผู้โดยสาร เช่น ดูแลการขึ้นลง เป็นต้น	2.9483	.88699	พอใช้
3	ความปลอดภัยของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น ที่นั่ง มือจับ ราวยึด	3.3103	.86261	พอใช้
4	การมีประตูทางออกฉุกเฉิน	3.1897	1.23483	พอใช้
5	การปิดประตูให้เรียบร้อยขณะรถวิ่ง	3.3276	.99803	พอใช้

จากตาราง 57 ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วมบริการ
ขนาดใหญ่ปรับอากาศ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 58 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านความเชื่อมั่นของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ประเภทรถ
โดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดเล็ก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความปลอดภัยของการให้บริการ	2.0172	.84794	ต้องปรับปรุง
2	การดูแลความปลอดภัยของพนักงานต่อผู้โดยสาร เช่น ดูแลการขึ้นลง เป็นต้น	1.8793	.83933	ต้องปรับปรุง
3	ความปลอดภัยของอุปกรณ์ประจำรถ เช่น ที่นั่ง มือจับ ราวยึด	2.1897	.88767	พอใช้

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4	การมีประตูทางออกฉุกเฉิน	1.8103	.88767	ต้องปรับปรุง
5	การปิดประตูให้เรียบร้อยขณะรถวิ่ง	1.6034	.83644	ต้องปรับปรุงมาก

จากตาราง 58 ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารร่วมบริการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

ตาราง 59 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทาง ที่ดำเนินการโดย ขสมก. ประเภทรถโดยสารไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การที่นั่งเฉพาะสำหรับพระภิกษุ คนชราและหญิงมีครรภ์	4.3793	.76840	ดีมาก
2	มีความพยายามที่จะปรับปรุงบริการอยู่เสมอ	4.2069	.83264	ดี
3	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.7241	.96959	ดี
4	การดูแลผู้โดยสารในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น	3.9310	.97084	ดี
5	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	3.9483	.90655	ดี

จากตาราง 59 ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม ในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 60 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถ
ประจำทาง ที่ดำเนินการโดย ขสมก. ประเภทรถโดยสารปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การที่ที่นั่งเฉพาะสำหรับพระภิกษุ คนชราและ หญิงมีครรภ์	4.5517	.72963	ดีมาก
2	มีความพยายามที่จะปรับปรุงบริการอยู่เสมอ	4.2759	.89429	ดีมาก
3	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.8103	1.01665	ดี
4	การดูแลผู้โดยสารในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น	3.9828	.98215	ดี
5	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารกรณี ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	4.0000	.91766	ดี

จากตาราง 60 ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม ในประเด็นต่างๆ ของรถโดยสารปรับ
อากาศของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 61 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถ
ประจำทาง ประเภทรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การที่ที่นั่งเฉพาะสำหรับพระภิกษุ คนชราและ หญิงมีครรภ์	2.7586	1.11309	พอใช้
2	มีความพยายามที่จะปรับปรุงบริการอยู่เสมอ	2.7586	1.03127	พอใช้
3	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	2.5690	.88083	พอใช้
4	การดูแลผู้โดยสารในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น	2.7069	.93675	พอใช้
5	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่บาดเจ็บ ตาย	2.6897	.92161	พอใช้

จากตาราง 61 ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม ในประเด็นต่างๆ ของรถร่วมบริการ
ขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 62 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถ
ประจำทาง ประเภทรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การที่นั่งเฉพาะสำหรับพระภิกษุ คนชราและ หญิงมีครรภ์	3.0000	1.12390	พอใช้
2	มีความพยายามที่จะปรับปรุงบริการอยู่เสมอ	3.0690	1.00633	พอใช้
3	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	2.8448	.93286	พอใช้
4	การดูแลผู้โดยสารในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น	2.9483	.92570	พอใช้
5	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารกรณี ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	2.9138	.94190	พอใช้

จากตาราง 62 ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม ในประเด็นต่างๆ ของรถร่วมบริการ
ขนาดใหญ่ปรับอากาศอยู่ในเกณฑ์พอใช้

ตาราง 63 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัย
คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถ
ประจำทาง ประเภทรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดเล็ก

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม	ระดับคุณภาพ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การที่ที่นั่งเฉพาะสำหรับพระภิกษุ คนชราและ หญิงมีครรภ์	1.8793	1.02730	ต้อง ปรับปรุง
2	มีความพยายามที่จะปรับปรุงบริการอยู่เสมอ	2.0690	1.04062	ต้อง ปรับปรุง
3	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	1.8793	.95656	ต้อง ปรับปรุง
4	การดูแลผู้โดยสารในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น	1.9655	.93594	ต้อง ปรับปรุง
5	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารกรณี ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	1.9655	1.04236	ต้อง ปรับปรุง

จากตาราง 63 ปัจจัยคุณภาพด้านความรู้สึกร่วม ในประเด็นต่างๆ ของรถร่วมบริการ ขนาดเล็ก
อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

การพิจารณาคุณภาพในภาพรวมจากการสอบถามโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างสามารถ
ให้คะแนนได้ไม่เกิน 10 คะแนน จากนั้นจึงนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ในรถแต่ละประเภทนำมา
เปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดขึ้น โดยเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพในปัจจัย
คุณภาพในภาพรวมของรถเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 8.1 - 10 : คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.1 - 8 : คุณภาพอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.1 - 6 : คุณภาพอยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.1 - 4 : คุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0 - 2 : คุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุงอย่างมาก

ตาราง 64 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพโดยภาพรวมของการดำเนินการให้บริการขนส่งด้วยรถประจำทางจากการเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนในภาพรวม โดยมีค่าคะแนนเต็ม 10

ข้อ	ประเภทของรถที่ให้บริการ	ระดับคะแนน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	รถประจำทางของ ขสมก. ชนิดไม่ปรับอากาศ	7.8362	1.04036	ดี
2	รถประจำทางของ ขสมก. ชนิดปรับอากาศ	8.5517	.89683	ดีมาก
3	รถเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ ชนิดไม่ปรับอากาศ	5.3966	1.0912	พอใช้
4	รถเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ ชนิดปรับอากาศ	6.2414	1.12874	ดี
5	รถเอกชนร่วมบริการขนาดเล็ก	3.7931	1.79432	ต้องปรับปรุง

การพิจารณาคุณภาพในปัจจัยคุณภาพในภาพรวมของรถ ในตาราง 64 นั้นแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในภาพรวมเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ชนิดของรถที่อยู่ในระดับดีที่สุด คือ ชนิดรถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ที่ได้รับคะแนนในระดับดีมาก รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. และรถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศ ที่อยู่ในระดับดี ส่วนชนิดรถที่อยู่ในระดับพอใช้ได้แก่ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ และท้ายที่สุด รถร่วมบริการขนาดเล็กอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ตอนที่ 5 การจัดอันดับความสำคัญของปัญหาเรื่องคุณภาพที่เกิดขึ้นในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง ทั้งปัญหาในส่วนของผู้ให้บริการที่เป็นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และผู้ให้บริการเอกชนร่วมบริการ

การจัดอันดับความสำคัญของปัญหาเรื่องคุณภาพที่เกิดขึ้นในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง จำแนก ตามผู้ให้บริการ อันแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. รถเอกชนร่วมบริการ

ภายหลังจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว สรุปได้ดังนี้

ปัญหาคุณภาพที่สำคัญของผู้ให้บริการที่เป็นองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีสำคัญ 5 อันดับ เรียงจากปัญหาที่มีความสำคัญมากที่สุดไปจนถึงปัญหาที่มีความสำคัญรองลงมาจนครบ 5 อันดับ เป็นดังนี้

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 1 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเรื่องปริมาณรถของ ขสมก. ไม่เพียงพอ มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 1 ทั้งหมด 23 คน นับเป็นร้อยละ 39.7

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 2 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการขี้นของ พนักงาน ขสมก. มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 2 ทั้งหมด 11 คน นับเป็นร้อยละ 19.0

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 3 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ขสมก. และปัญหาการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล โดยมีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 3 ทั้งหมด 9 คนเท่ากัน นับเป็นร้อยละ 15.5

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 4 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาการขาดของ พนักงานเก็บค่าโดยสารของรถ ขสมก. มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 4 ทั้งหมด 13 คน นับเป็นร้อยละ 22.4

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 5 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความสะดวกสบายของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถของ ขสมก. มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 5 ทั้งหมด 11 คน นับเป็นร้อยละ 19.0

ปัญหาคุณภาพที่สำคัญของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการ ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีสำคัญ 5 อันดับ เรียงจากปัญหาที่มีความสำคัญมากที่สุดไปจนถึงปัญหาที่มีความสำคัญรองลงมาจนครบ 5 อันดับ เป็นดังนี้

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 1 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเรื่องการขี้นของ พนักงานขับรถร่วมบริการ มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 1 ทั้งหมด 21 คน นับเป็นร้อยละ 36.2

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 2 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านมารยาทของ พนักงานขับรถร่วมบริการ มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 2 ทั้งหมด 23 คน นับเป็นร้อยละ 19.7

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 3 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านมารยาทของ พนักงานเก็บค่าโดยสารของรถร่วมบริการ โดยมีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 3 ทั้งหมด 20 คน นับเป็นร้อยละ 34.5

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 4 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความสะดวกสบายของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถร่วมบริการ มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 4 ทั้งหมด 14 คน นับเป็นร้อยละ 24.1

ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับ 5 ที่ได้รับเลือกมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเรื่องความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถร่วมบริการ มีผู้เลือกปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญอันดับ 5 ทั้งหมด 13 คน นับเป็นร้อยละ 22.4

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในประเด็นหลายประเด็นด้วยกัน ดังนี้

1. ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อเปรียบเทียบเทียบลักษณะคุณภาพระหว่างรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็กนั้น ในปัจจัยคุณภาพในด้านต่างๆที่สำคัญ 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้อธิบาย ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน เปรียบเทียบคุณภาพของการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครในรูปแบบต่างๆได้นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้ศึกษา

2. ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันกับปัจจัยคุณภาพตามรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารไม่ปรับอากาศ รถโดยสารชนิดปรับอากาศ รูปแบบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่ประกอบการด้วยรถโดยสารชนิดรถโดยสารธรรมดา รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารขนาดเล็ก

3. ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อต้องการสำรวจสภาพคุณภาพ สำรวจสภาพปัญหาที่ปรากฏ ในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพ ฯ

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สำรวจจากพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเดินรถเอกชนร่วมบริการ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 136 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน เพื่อทำการสำรวจข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีประโยชน์อย่างยิ่งในการประเมินและเปรียบเทียบสภาพคุณภาพของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ปรากฏในรูปแบบการให้บริการแบบต่างๆเพื่อการเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายทางด้านการขนส่งมวลชนอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดีขึ้นในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับลักษณะคุณภาพตลอดจนลักษณะของปัญหาที่ปรากฏในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครในรูปแบบต่างๆ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติเชิงบรรยาย ในรูปแบบร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการเปรียบเทียบในประเด็นต่างๆในการวิจัยนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One -Way ANOVA) แบบพาราเมตริก กับการเปรียบเทียบลักษณะคุณภาพโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนด

1. สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถแบ่งได้เป็นหลายส่วน ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับลักษณะคุณภาพที่ปรากฏในการให้บริการขนส่งมวลด้วยตัวรถประเภทต่างๆในปัจจัยคุณภาพที่กำหนด

1.1 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือมีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.1 และร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ลักษณะคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัยในรถประเภทต่างๆ เมื่อจำแนกตามอายุในกลุ่มต่างๆแล้วส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

1.2 เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.5 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 34.5 และลักษณะคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัยในรถประเภทต่างๆ เมื่อจำแนกตามเพศแล้วมีความแตกต่างกันด้านปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ในส่วนปัจจัยคุณภาพในด้านอื่นๆ นั้นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างๆ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาจบตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.3 และอนุปริญญาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.1 และลักษณะคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัยในรถประเภทต่างๆ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษานั้นพบว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 11- 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุดคือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1- 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8 ลักษณะคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัยในรถประเภทต่างๆ เมื่อจำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนั้นพบว่ามีความแตกต่างกันในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม ส่วนปัจจัยอื่นๆนั้นพบว่าไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19 และน้อยที่สุด มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5 เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้รายพบว่า มี

ความแตกต่างกันในส่วนของปัจจัยคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่นและปัจจัยด้านความรู้สึกร่วมในรถประเภทต่างๆที่ศึกษา

1.6 ระดับในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีระดับในการปฏิบัติงานในระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาปฏิบัติงานในระดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 36.2 และปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.6 ลักษณะคุณภาพเฉลี่ยในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัย เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่าลักษณะปัจจัยคุณภาพเฉลี่ยทั้ง 5 ปัจจัยในรถแต่ละประเภทนั้นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพ 5 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จริง (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และปัจจัยด้านความรู้สึกร่วม (Empathy) ในรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 5 รูปแบบ ได้แก่ รถประจำทางชนิดไม่ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถประจำทางชนิดปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศและรถร่วมบริการขนาดเล็กนั้น เป็นดังนี้

ลักษณะปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ประการ เมื่อจำแนกตามรูปแบบการดำเนินการรถโดยสารประจำทาง 5 รูปแบบแล้วพบว่า ระดับคุณภาพของรถแต่ละแบบนี้มีลักษณะที่แตกต่างกันในทุกๆ ปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่แตกต่างกันนั้นพบว่า รถของ ขสมก. ทั้งชนิดไม่ปรับอากาศและชนิดปรับอากาศมีค่าเฉลี่ยคุณภาพไม่แตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ประการ ด้วยการวิเคราะห์โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวปรับอากาศ แต่ทั้ง รถของ ขสมก. ทั้งชนิดไม่ปรับอากาศและปรับอากาศนั้นมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ปัจจัยนั้นแตกต่างจากรถเอกชนร่วมบริการทั้งชนิด รถร่วมบริการขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ปรับอากาศและรถมินิบัส โดยค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพในด้านต่างๆนั้นที่ต่างกันนั้น ค่าเฉลี่ยของคุณภาพเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยคุณภาพที่สูงอันหมายถึงมีระดับคุณภาพในปัจจัยต่างๆที่มากกว่า เรียงลำดับตามรูปแบบของรถแล้ว อันดับที่รองลงไปจากค่าเฉลี่ยของทั้งรถ ขสมก. ทั้งชนิดปรับอากาศและไม่ปรับอากาศนั้น ได้แก่ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศ รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศและค่าเฉลี่ยคุณภาพที่น้อยที่สุดได้แก่รถร่วมบริการชนิดรถร่วมบริการขนาดเล็ก ซึ่งลักษณะอันดับของค่าเฉลี่ยปัจจัยคุณภาพในลักษณะเช่นนี้เกิดในหลายตัวแปรคุณภาพ ยกเว้นตัวแปรคุณภาพด้านการตอบสนองตัวแปรคุณภาพด้านความรู้สึกร่วมที่รถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศและรถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศไม่มีความแตกต่างกันในด้านค่าเฉลี่ยคุณภาพแต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีค่าเฉลี่ยคุณภาพที่แตกต่างจากรถ ขสมก. ชนิดปรับอากาศและรถของ ขสมก. ชนิดไม่ปรับอากาศ ในทิศทางที่น้อยกว่า แต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างจากรถร่วมบริการขนาดเล็กในปัจจัยคุณภาพทุกๆปัจจัยในทิศทางที่มากกว่า

3. สภาพคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพ ฯ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แล้ว ส่วนใหญ่พบว่า สภาพคุณภาพในรูปแบบการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางโดย ขสมก. ทั้ง ชนิดรถไม่ปรับอากาศและรถปรับอากาศอยู่ในเกณฑ์ดีและดีมากในทุกปัจจัยคุณภาพ ในส่วนของรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศและรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดไม่ปรับอากาศอยู่ในเกณฑ์ดีและพอใช้ และท้ายที่สุดรถโดยสารเอกชนร่วมบริการชนิดรถโดยสารขนาดเล็กอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงและต้องปรับปรุงอย่างมากในหลายปัจจัยคุณภาพด้วยกัน

4. อันดับปัญหาคุณภาพในการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง

4.1 อันดับของปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการที่สำคัญของผู้ให้บริการที่เป็นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 5 อันดับ เรียงจากปัญหาที่สำคัญมากที่สุดและรองลงไปได้แก่ ปัญหาเรื่องปริมาณรถของ ขสมก. ไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการขี้นขี่ของพนักงาน ขสมก.เป็นอันดับ 1 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 4 ของปัญหาที่สำคัญของผู้ให้บริการที่เป็นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีด้วยกัน 2 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ขสมก. และปัญหาการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นรายบุคคล

4.2 ปัญหาคุณภาพที่สำคัญของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการ ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีสำคัญ 5 อันดับ เรียงจากปัญหาที่มีความสำคัญมากที่สุดไปจนถึงปัญหาที่มีความสำคัญรองลงมาจนครบ 5 อันดับ ได้แก่ ปัญหาเรื่องการขี้นขี่ของพนักงานขับรถร่วมบริการ ปัญหาด้านมารยาทของพนักงานขับรถร่วมบริการ ปัญหาด้านมารยาทของพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถร่วมบริการ ปัญหาความสะอาดสบายของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถร่วมบริการท้ายที่สุดอันดับ 5 ได้แก่ ปัญหาเรื่องความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถร่วมบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ศึกษานั้นพบว่าข้อมูลที่พบนั้นมีความสอดคล้องกับสมมุติฐาน ในสมมุติฐานที่ 1 ถึง สมมุติฐานที่ 5 นั่นคือ รูปแบบการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่แตกต่างกันที่มีผู้ประกอบการที่เป็นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่มีประเภทของรถในการให้บริการ ได้แก่ รถโดยสารประจำทางทั้งชนิดไม่ปรับอากาศและปรับอากาศ กับผู้ประกอบการเอกชนที่เข้ามาร่วมให้บริการ โดยมีประเภทของรถที่นำมาให้บริการ ได้แก่ รถโดยสารขนาดใหญ่ไม่ปรับอากาศ รถโดยสารปรับอากาศ และรถโดยสารขนาดเล็กนั้นเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในรถแต่ละชนิดของทั้ง 2 ผู้ประกอบการในประเด็นคุณภาพหลัก 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยสิ่งที่สัมผัสได้จริง ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการตอบสนอง ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยความรู้สึกร่วมกันพบว่า รถโดยสารชนิดปรับอากาศและไม่ปรับอากาศของ ขสมก. นั้นเมื่อเปรียบเทียบในปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ชนิดแล้ว มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับรถชนิดต่าง ๆ ของผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันในทุกปัจจัยคุณภาพ โดยค่าเฉลี่ยคุณภาพของรถของผู้ประกอบการ ขสมก. นั้นมีค่าที่มากกว่าชนิดของรถที่

ดำเนินการโดยผู้ประกอบการเอกชนในลักษณะที่มากกว่าด้วยกันทั้งสิ้น แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของรถของผู้ประกอบการเอกชนด้วยกันนั้น พบว่ารถร่วมบริการขนาดเล็กนั้นก็มีลักษณะค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพที่มีความแตกต่างกับรถชนิดอื่นๆ ของผู้ประกอบการเอกชนที่เข้ามาร่วมให้บริการในลักษณะที่มีระดับคุณภาพเฉลี่ยที่ต่ำกว่า และต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับไปถึงรถชนิดต่างๆ ของ ขสมก. ด้วยในทุกปัจจัยคุณภาพ

ลักษณะของข้อมูลที่กำลังถึงในข้างต้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลชุดเดียวกันที่ศึกษาค่าเฉลี่ยของคุณภาพโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์นั้นก็แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันของข้อมูลทั้ง 2 ส่วน ซึ่งในภาพรวมแล้ว รถของผู้ประกอบการ ขสมก. นั้น มีลักษณะที่อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่ารถของผู้ประกอบการเอกชน โดยคุณภาพของรถร่วมบริการขนาดใหญ่ทั้งชนิดปรับและไม่ปรับอากาศนั้นก็ถือว่ายังต้องได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมหากต้องการมีคุณภาพในระดับเดียวกันกับรถของผู้ให้บริการที่เป็น ขสมก. แต่สิ่งที่น่ากังวลที่สุดภายหลังจากวิเคราะห์ข้อมูลนั้น คือ รถโดยสารร่วมบริการชนิดรถโดยสารขนาดเล็กนั้นก็มีระดับเกณฑ์คุณภาพที่ยังไม่ดีสภาพการให้บริการทุกวันนี้อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนในหลายๆ ด้าน อันแสดงให้เห็นว่าหากผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการ ก็อาจจะเลือกใช้รถประเภทอื่นๆ มากกว่าที่จะเลือกใช้รถโดยสารขนาดเล็กร่วมบริการเนื่องจากคุณภาพในสภาพปัจจุบันยังต้องปรับปรุงอีกหลายสิ่งหากต้องการมีคุณภาพใกล้เคียงกับรถชนิดอื่นๆ

เมื่อนำผลการวิจัยที่ผู้วิจัยค้นพบในประเด็นที่ผู้วิจัยอภิปรายไปก่อนหน้านี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของบริษัทอินโฟรเซอร์วิสที่ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่ามีความสอดคล้องกันในหลายๆ ประเด็น เช่น รถร่วมบริการขนาดเล็กยังต้องปรับปรุงในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (ในการวิจัยของบริษัทอินโฟรเซอร์วิส) หรือปัจจัยด้านความเชื่อมั่นที่มีส่วนประกอบเป็นประเด็นคุณภาพด้านความปลอดภัยเช่นเดียวกัน

ในประเด็นของลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันนั้น มีผลในบางตัวแปรคุณภาพที่ทำให้คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันนั้นมองลักษณะของคุณภาพที่เกิดขึ้นในรถชนิดต่าง ๆ นั้นแตกต่างกัน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ ที่มีความแตกต่างกันนั้นส่งผลในการมองลักษณะคุณภาพในบางประเด็นที่ต่างกันออกไป ซึ่งสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้นผู้วิจัยเองคาดว่าคุณลักษณะที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่งนั้น อาจส่งผลต่อการให้ความสำคัญในคุณภาพในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ระดับการศึกษาที่ต่างกัน อาจมองคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือที่ต่างกันเป็นเพราะเมื่อมีการศึกษาที่สูงขึ้นก็อาจมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ระดับรายได้ที่ต่างกันอาจทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่ามีระดับความปรารถนาที่จะได้รับคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและคุณภาพในด้านความเชื่อมั่นที่มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่าเป็นต้น

ในการสำรวจสภาพปัญหาการขนส่งที่เกิดขึ้นนั้นพบว่าปัญหาที่สำคัญในหลายๆ ประเด็นที่พบว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของทั้งผู้ประกอบการ ขสมก. และผู้ประกอบการเอกชนนั้นได้แก่

ปัญหาด้านการขับขี ซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัต พิริยวัฒน์ ที่เห็นว่าสิ่งดังกล่าวนั้นยังต้องได้รับการพัฒนาเช่นเดียวกันกับข้อมูลที่ผู้วิจัยค้นพบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบนั้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในคุณภาพของการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพฯ ว่าในรูปแบบการให้บริการในหลายชนิดของรถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดเล็กนั้นมีระดับคุณภาพที่ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการเพราะสภาพที่ปรากฏนั้นมีปัญหาในเกือบทุกปัจจัยคุณภาพ ทั้งเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกได้เมื่อไปใช้บริการ เช่น ลักษณะรถ ลักษณะพนักงานผู้ให้บริการ ที่ไม่สร้างให้เกิดความรู้สึกถึงการได้รับบริการที่ดี นอกจากเรื่องดังกล่าวแล้วรถร่วมบริการขนาดเล็กยังไม่มีค่าน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัย ที่เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง แต่ปัจจุบันที่ยังสามารถให้บริการผู้โดยสารอยู่ได้นั้น น่าจะเป็นด้วยสาเหตุที่รูปแบบอื่นๆ ที่มีระดับคุณภาพในปัจจุบันต่างๆ ที่ดีกว่านั้นยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการจึงทำให้การบริการที่ไม่มีคุณภาพของรถร่วมบริการขนาดเล็กนั้นยังดำรงการให้บริการอยู่ได้เพราะประชาชนยังมีความจำเป็นต้องใช้บริการอยู่

รถร่วมบริการขนาดเล็กจึงสมควรที่จะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุดในทุกๆ ด้าน แต่ด้วยข้อจำกัดของสภาพรถที่ให้บริการที่อาจไม่สามารถปรับปรุงคุณภาพในบางปัจจัยได้ เช่น ตัวรถมีขนาดเล็ก ประตูรถที่อยู่ในสภาพเปิดอยู่ตลอดเวลา ลักษณะการจัดเก้าอี้ที่ไม่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการ ตลอดจนอีกหลายเรื่องที่มีได้เอ่ยถึง ซึ่งการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่ผู้วิจัยกล่าวถึงนั้นอาจมีสามารถกระทำได้โดยง่าย ตลอดจนคุณลักษณะด้านการให้บริการในด้านอื่นๆ ที่ไม่ดี เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัย เป็นต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าอาจจะเป็นทางเลือกที่ดีกว่าหากจะยกเลิกรถร่วมบริการขนาดเล็กและจัดหารูปแบบการให้บริการโดยรถชนิดอื่นๆ ที่มีคุณภาพมากกว่ามาให้บริการแทนที่

รถร่วมบริการขนาดใหญ่มีปัญหาคุณภาพในเรื่องต่างๆ นั้นก็มีปรากฏให้เห็นในหลายประเด็นด้วยกัน เช่น ปัญหาคุณภาพด้านค่าน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ความรู้สึกร่วมในการให้บริการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวนั้นเป็นปัญหาที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องปรับปรุงเช่นเดียวกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวนั้นโดยสภาพความเป็นจริงนั้นอาจเป็นเรื่องที่ทำได้ไม่ยากนักในการปรับปรุงเนื่องจากปัญหาดังกล่าวมีปัญหาคู่ที่อยู่อีกเบื้องหลังในหลายๆ ประเด็น แต่อย่างไรก็ตามในกลุ่มปัญหาดังกล่าวการจะใช้วิธีการบังคับให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพให้อยู่ในระดับดีขึ้น อาจจำเป็นต้องเพิ่มบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในปัญหาดังกล่าวที่อยู่ในระดับผู้กำหนดนโยบายที่จะต้องค้นหาสาเหตุของลักษณะคุณภาพที่ไม่พึงปรารถนาในประเด็นดังกล่าวว่า อะไรคือสาเหตุของสภาพที่ปรากฏในปัจจุบันคุณภาพด้านค่าน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความรู้สึกร่วมในการให้บริการในรูปแบบดังกล่าวเพื่อที่แก้ไขปัญหานั้นได้มากกว่าสภาพปัจจุบัน

ในกรณีของรถโดยสารที่ให้บริการโดย ขสมก. ทั้งชนิดปรับอากาศและไม่ปรับอากาศ รวมถึงรถร่วมบริการขนาดใหญ่ชนิดปรับอากาศ นั้นลักษณะโดยทั่วไปในปัจจุบันคุณภาพที่ศึกษานั้น อยู่ในระดับที่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนั้นการเพิ่มจำนวนรถโดยสารรูปแบบนี้น่าจะช่วยให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางที่ดีขึ้น รวมถึงได้รับคุณภาพในการใช้บริการที่ดีขึ้น

ผลการวิจัยของผู้วิจัยที่ค้นพบในประเด็นด้านสภาพคุณภาพโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในปัจจุบันคุณภาพต่างๆ ของรถแต่ละประเภทนั้นสามารถใช้เป็นสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี โดยผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเชิงนโยบายของทั้งผู้ให้บริการขนส่งมวลชนที่เป็น ขสมก. และผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการเอกชนอาจนำข้อมูลในสภาพคุณภาพที่ปรากฏนั้นนำไปปรับปรุงบริการของตนเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับบริการที่ดีขึ้นซึ่งเมื่อผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีขึ้นแล้วก็มีความเป็นไปได้ที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางของผู้ประกอบการนั้นมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการวิจัยของผู้ศึกษานี้อาจชี้ให้เห็นถึงปัญหาสำคัญๆ ที่หน่วยงานที่ดูแลคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนนั้นจะได้นำไปพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ระบุในรายงานวิจัยได้อย่างเหมาะสมว่า ปัญหาใด ในผู้ประกอบการกลุ่มใด ในรถชนิดใด ควรให้ความสนใจในการพัฒนาหรือแก้ปัญหา หากปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องคุณภาพมีหลายประการ ควรให้ความสนใจในการแก้ปัญหาในรถประเภทใดปัญหาใดก่อน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาปัญหาเรื่องคุณภาพในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในอนาคตอาจศึกษาต่อไปอย่างเฉพาะเจาะจงในกลุ่มรถที่มีปัญหาเรื่องคุณภาพมากอันได้แก่ ผู้ประกอบการรถโดยสารเอกชนร่วมบริการขนาดเล็กก็น่าจะเป็นประโยชน์ในการทำ ความเข้าใจปัญหาเรื่องคุณภาพในการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น

การอ้างอิง

¹ ฝ่ายสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก. (2547). รายงานสถิติจำนวนรถที่จดทะเบียนใหม่ พ.ศ. 2546 . หน้า 30.

² บริษัท ทรานส์คอนซัลท์จำกัด ร่วมกับสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2546). โครงการศึกษาแนวทางการรับโอนการจัดการเดินรถโดยสารประจำทางของกรุงเทพมหานคร. หน้า 3 -34.

³ บริษัท ทรานส์คอนซัลท์จำกัด ร่วมกับสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2546). เล่มเดิม. หน้า 2 – 24.

⁴ มณิสรา บารมีชัย.(2546, พฤษภาคม – สิงหาคม). การรวบรวมแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพของการบริการ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย .23 (2):หน้า 199-218.

⁵ มณิสรา บารมีชัย.(2546, พฤษภาคม – สิงหาคม). การรวบรวมแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพของการบริการ. เล่มเดิม: หน้า 199-218.

⁶ Morris,D.S. and Candido,J.F.(2000). “Charting service quality gaps” *Total Quality Management* p s463-s472 (อ้างอิงจาก มณิสรา บารมีชัย.(2546, พฤษภาคม – สิงหาคม). การรวบรวมแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพของการบริการ. เล่มเดิม: หน้า 199-218.

⁷ มณิสรา บารมีชัย.(2546, พฤษภาคม – สิงหาคม). การรวบรวมแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพของการบริการ. เล่มเดิม: หน้า 199-218.

⁸ บริษัท ทรานส์คอนซัลท์จำกัด ร่วมกับสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2546). เล่มเดิม: หน้า 2 -1.

⁹ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2548). *สรุปสถานภาพ เดือน พฤษภาคม 2548*. หน้า 1.

¹⁰ บริษัท ทรานส์คอนซัลท์จำกัด ร่วมกับสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2546). เล่มเดิม. หน้า .2 -23.

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. (2545). รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการจัดทำแผนแม่บทการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการประกอบการขนส่งด้วย
รถประจำทาง.ม.ป.พ.
- ชรัตน์ พิริยวัฒน์. (2543).ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับ
ของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่าย
เอกสาร.
- ทรานส์คอนซัลท์จำกัด ,สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2546).
โครงการศึกษาแนวทางการรับโอนการจัดการเดินรถโดยสารประจำทางของ
กรุงเทพมหานคร
- ธีระเดช รุ่งมงคล.(2521).การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของ
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต (พาณิชยศาสตร์).
กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พินเตรี พัวพัฒนกุล.(2532).การบริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์).กรุงเทพฯ:บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มณิสรา บารมีชัย.(2546, พฤษภาคม – สิงหาคม). การรวบรวมแบบจำลองสำหรับการวัด
คุณภาพของการบริการ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย .23 (2):
199-218.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545).คุณภาพคือความยั่งยืน.กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
ไทย-ญี่ปุ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2547). พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก 2522 .
(ออนไลน์).แหล่งที่มา <http://www.krisdika.go.th> วันที่สืบค้น 6 เมษายน 2548 .
- โสมสกา เพชรานนท์. (2547). เศรษฐศาสตร์เมือง.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2547).ระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วย มาตรฐาน
การกำกับดูแลรถเอกชนร่วมบริการ.
- .(2548). สรุปสถานการณ์ เดือน พฤษภาคม 2548กรุงเทพฯ:องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.
- อัมพร อุ้งกร. (2517).การควบคุมการขนส่ง.ม.ป.พ.
- อินโฟร์เสิร์ช. (2546). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ ปี 2546.กรุงเทพฯ:ม.ป.พ.

- Brown Stanley. (1992). *Total Quality Service*. Ontario :Printice Hall Canada Inc.
- Cabajo Jose. (1993). *Regulatory Reform in Transport:Some Recent Experiences*.Washington,D.C.: The World Bank.
- Starkie D.N.M. (1976). *Transportation Planning, Policy and analysis*. New York: Pergamon Press.
- Majchrzak Ann.(1984). *Method For Policy Research*. California: Sage Publication.
- Meyer John R. ;Jose A. Gomes-Ibanez.(1993). "Transit Bus Privatization and Deregulation around the World: Some Perspectives and Lessons": The International Bank of Reconstruction and Development. Washington,D.C. :The World Bank.
- Mackie P. ; Preston J. (1996). *The Local Bus Market: A Case Study or Regulatory Change*. Vermont: Ashgate Publishing Company.
- The World Bank. (2002). *Cities on the Move:A World Bank Urban Transport Strategy Review*.Washington,D.C.: The World Bank.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ตัวอย่างแบบสำรวจที่ใช้เก็บข้อมูล

แบบสอบถามเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพในการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย นายสมยศ สืบจากดี

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนการสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ส่วนการสอบถามระดับคะแนนของปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการ ในแต่ละรูปแบบการบริการ
3. ส่วนการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหา
4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำแนะนำในการกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ชนิดเลือกตอบ โดยท่านผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามตัวเลือกที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ชนิดให้ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม ให้คะแนน ในระดับต่างๆ ตามรูปแบบรถประจำทางที่กำหนดไว้ โดยท่านสามารถเลือกให้คะแนน ได้ทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ดี

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ชนิดให้ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม จัดอันดับ ปัญหาที่ท่านเห็นความสำคัญความคิดเห็นในประเด็นปัญหาที่กำหนด โดยท่านผู้กรอกแบบสอบถามสามารถจัดอันดับปัญหาที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญ 5 อันดับ โดยปัญหาที่ท่านเห็นว่าสำคัญที่สุด ให้กรอกหมายเลข 1 ปัญหาที่สำคัญรองลงไป ให้ใส่หมายเลข 2 – 5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้ท่านผู้กรอกแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

แบบสอบถาม

เรื่อง การปรับปรุงคุณภาพในการบริการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี☐ 21 – 30 ปี☐ 31 - 40 ปี☐ 41 – 50 ปี☐ มากกว่า 50 ปี

2. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

3. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษา☐ อนุปริญญา☐ ปริญญาตรี☐ ปริญญาโท☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ

☐ 1 – 10 ปี☐ 11 – 20 ปี☐ 21 – 30 ปี☐ 31 – 40 ปี☐ มากกว่า 40 ปี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท☐ 10,001 – 15,000 บาท☐ 15,001 – 20,000 บาท☐ 20,001 – 25,000 บาท☐ 25,001 – 30,000 บาท☐ 30,001 – 35,000 บาท☐ 35,001 – 40,000 บาท☐ มากกว่า 40,000 บาท

6. ระดับในการปฏิบัติงานของท่าน

☐ ระดับ 1☐ ระดับ 2☐ ระดับ 3☐ ระดับ 4☐ ระดับ 5☐ ระดับ 6☐ ระดับ 7☐ ระดับ 8☐ ระดับ 9☐ ระดับ 9 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการ

คำชี้แจง (1) ในแต่ละข้อมีระดับคะแนนที่ท่านสามารถแสดงความเห็นได้ 5 ระดับ

โดย ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ดี

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงอย่างมาก

(2) กรุณากรอกคะแนนให้คะแนนในช่องสี่เหลี่ยม ☐ ตามรูปแบบของรถตามความเป็นจริง

ปัจจัย	รูปแบบของรถประจำทาง				
	รถ ขสมก. ธรรมดา	รถ ขสมก. ปรับอากาศ	รถร่วม ข ธรรมดา	รถร่วม ข ปรับอากาศ	รถ มินิบัส
1. ความสะอาดภายในรถ					
2. ความสะอาดภายนอกรถ					
3. ความสะอาดของอุปกรณ์ประจำ รถ เช่น หน้าต่าง แก้ว กระจก มือจับเปิด ปิดหน้าต่าง รววจับและรวบบันได เป็นต้น					
4. การทำงานของประตูรถโดยสาร					
5. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กริ่งสัญญาณ เป็นต้น					
6. ความชัดเจนของป้ายแสดงสายรถ ประจำทาง					
7. ความชัดเจนของป้ายแสดง สถานที่ที่รถผ่านบริเวณข้างรถและ ด้านหน้า-หลังของรถ					
8. ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตรา ค่าโดยสาร					
9. การจัดตำแหน่งที่นั่งภายในรถ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ ของผู้โดยสาร					
10. ความสบายของที่นั่งภายในรถ					
11. ความสะดวกของการใช้ประตู ขึ้นลง					

ปัจจัย	รูปแบบของรถประจำทาง				
	รถ ขสมก. ธรรมดา	รถ ขสมก. ปรับอากาศ	รถร่วม ฯ ธรรมดา	รถร่วม ฯ ปรับ อากาศ	รถมินิ บัส
12. การถ่ายเทอากาศภายในรถ					
13. การมีช่องแสงเพื่อความ สบายตาของผู้โดยสาร					
14. การแต่งกายของพนักงาน ขับรถ					
15. การแต่งกายของพนักงานเก็บ ค่าโดยสาร					
16. การพูดจาของพนักงานต่อ ผู้โดยสาร					
17. ความยิ้มแย้มแจ่มใสของ พนักงาน					
18. ความสุภาพของพนักงาน					
19. การเดินรถตามเส้นทางที่ กำหนดไว้					
20. การมีพนักงานไว้ทดแทนเมื่อ เกิดเหตุเจ็บป่วย หรือกรณีอื่นๆ เพื่อความพอเพียง					
21. การมีสำรองรถและอุปกรณ์ ประจำรถ					
22. ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการ รอรถ					
23. การให้บริการผู้โดยสารให้ถึง จุดหมายปลายทาง					
24. การขี้นชื่อของพนักงานขับรถ					
25. มีการฝึกอบรมพนักงานใน องค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
26. ความรวดเร็วในการปรับปรุง แก้ไขภายหลังจากได้รับการ ร้องเรียน					

ปัจจัย	รูปแบบของรถประจำทาง				
	รถ ขสมก. ธรรมดา	รถ ขสมก. ปรับอากาศ	รถร่วม ฯ ธรรมดา	รถร่วม ฯ ปรับอากาศ	รถมินิ บัส
27.ความรวดเร็วในการรับ-ทอนเงิน ค่าโดยสาร					
28.ความถูกต้องในการรับ-ทอนเงิน ค่าโดยสาร					
29. การแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการแจ้งข้อร้องเรียนของ ผู้โดยสาร					
30.ความปลอดภัยของการได้รับ บริการ					
31. การดูแลความปลอดภัยของ พนักงานต่อผู้โดยสาร เช่น ดูแล การขึ้นลง เป็นต้น					
32.ความปลอดภัยของอุปกรณ์ ประจำรถ เช่น ที่นั่ง มือจับ ราวยึด					
33. การมีประตูทางออกฉุกเฉิน					
34. การปิดประตูให้เรียบร้อยขณะ รถวิ่ง					
35.การมีที่นั่งเฉพาะสำหรับ พระภิกษุ คนชรา หญิงมีครรภ์					
36. มีความความพยายามที่จะ ปรับปรุงบริการอยู่เสมอ					
37. การเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็น รายบุคคล					
38. การดูแลผู้โดยสารใน สถานการณ์ไม่ปกติ เช่น เมื่อเกิด อุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น					
39. การให้ความช่วยเหลือ ผู้โดยสารกรณีได้รับบาดเจ็บ, เสียชีวิต					

40. ท่านผู้กรอกแบบสอบถามกรุณาให้คะแนนในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ (คะแนนเต็ม 10)

ประเด็น	รถ ขสมก. ธรรมดา	รถ ขสมก. ปรับอากาศ	รถร่วมฯ ธรรมดา	รถร่วมฯ ปรับอากาศ	รถมินิบัส
หลังจากท่านผ่านการตอบ แบบสอบถาม ข้อ 1 – 39 แล้ว ให้ท่านให้คะแนนในภาพรวมของ คุณภาพในการให้บริการ ท่านจะ ให้คะแนนเท่าไร จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน					

ส่วนที่ 3 การจัดอันดับปัญหา

41. หากท่านจัดอันดับความสำคัญของปัญหาเรื่องคุณภาพที่เกิดขึ้นในการให้บริการขนส่งมวลชนด้วย
รถประจำทาง ปัญหาที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ 5 อันดับแรกคือปัญหาอะไร (กรุณากรอก
ตัวเลข 1-5 ลงบนเส้นประหน้าหัวข้อปัญหาที่ท่านจัดอันดับ)

ปัญหาของ ขสมก.	ปัญหาของรถร่วม
..... ปัญหาการขาดของพนักงานขับรถ ขสมก.	 ปัญหาการขาดของพนักงานขับรถร่วมฯ
..... ปัญหาการขาดของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ของรถ ขสมก.	 ปัญหาการขาดของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ของรถร่วมฯ
..... ปัญหาสภาพรถ, เครื่องยนต์ของรถ ขสมก.	 ปัญหาสภาพรถ, เครื่องยนต์ของรถร่วมฯ
..... ปัญหาความสะดวกสบายของผู้โดยสาร ที่ใช้บริการรถ ขสมก.	 ปัญหาความสะดวกสบายของผู้โดยสาร ที่ใช้บริการรถร่วมฯ
..... ปัญหาปริมาณรถ ขสมก. ไม่เพียงพอ	 ปัญหาปริมาณรถร่วมฯ ไม่เพียงพอ
..... ปัญหาด้านการขี้นขี่ของพนักงาน ขสมก.	 ปัญหาด้านการขี้นขี่ของพนักงานรถร่วมฯ
..... ปัญหาการตอบสนองในการปรับปรุงบริการ เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสาร ของ ขสมก.	 ปัญหาการตอบสนองในการปรับปรุงบริการ เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสาร ของผู้ให้บริการรถร่วมฯ
..... ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการ ของพนักงาน ขสมก.	 ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการ ของพนักงานรถร่วมฯ
..... ปัญหาความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร ในการใช้บริการรถ ขสมก.	 ปัญหาความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร ในการใช้บริการรถร่วมฯ
..... ปัญหาการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของพนักงาน ขสมก.	 ปัญหาการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของพนักงานรถร่วมฯ
..... ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ).....	 ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ

42. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ ของรถประจำทางรูปแบบต่างๆ

.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามนี้”

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นายสมยศ สืบจากดี
วันเดือนปีเกิด	เกิด 7 มีนาคม พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	ราชเทวี กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	614/4 ถนนริมทางรถไฟ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนมัธยมวัดเบญจมบพิตร
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพฯ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จาก โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ
พ.ศ. 2546	ครุศาสตรบัณฑิต (มัธยมศึกษา) จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2548	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสบการณ์ในการทำงาน	
พ.ศ. 2539 – 2547	พนักงานรถจักร 4, 5 การรถไฟแห่งประเทศไทย