

ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท
ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน

พรรณนิภา สิทธินิสัยสุข

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

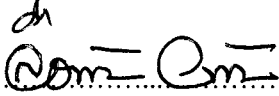
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2558

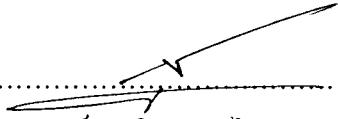
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

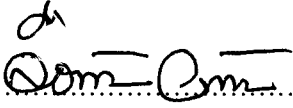
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ พรรณนิภา สัทธินิสัยสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

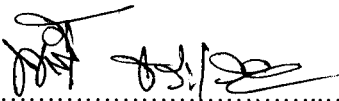
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่...30...เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และด้วยความสนับสนุน ดร.ลือชัย วงษ์ทอง ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขและปรับปรุงในการจัดทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณไพฑูรย์ สิทธิณิสัยสุข ผู้ดูแลสถานีขนส่งผู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานีขนส่งผู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน ขอขอบคุณ คุณรดาสา พงษ์สำราญ คุณปราณี ไช้ฮวดเจริญ ท่านอาจารย์ทุกท่าน และเพื่อนนิสิตร่วมรุ่นทุกท่าน ที่ได้คอยให้ความช่วยเหลือในระหว่างการจัดทำ งานนิพนธ์ รวมทั้งคำแนะนำ ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีให้กับผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบคุณนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณากรอกแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าตลอดการทำงานนิพนธ์นี้

พรรณนิภา สิทธิณิสัยสุข

56930061: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; ปร.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ/ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน
 พรรณนิภา สิทธินิสัยสุข: ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
 ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน.

(OPINION OF BURAPHA UNIVERSITY STUDENT ON PROVIDING TRANSPORTATION
 COMPANY BY BANGKOK-BANG SAEN BUS TERMINAL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
 ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 86 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษา“ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการ
 ของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” วัตถุประสงค์เพื่อ
 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท
 ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัย
 เชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากคือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น
 ต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี และสถิติที่ใช้ในการ
 วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
 และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบค่าสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test ทำการทดสอบรายคู่
 ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อ
 การให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน พบว่า
 โดยภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานเพศและรายได้พบว่า นิสิตมีเพศและรายได้มีความคิดเห็น
 ต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อายุ คณะ และชั้นปี พบว่านิสิตอายุต่างกัน มีความคิดเห็น
 ต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สรุปข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ ศึกษากับผู้รับบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด
 ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากับ
 ผู้รับบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอื่น เพื่อศึกษาว่าผลวิจัยจะสอดคล้องเป็นไปในแนวทาง
 เดียวกันหรือไม่

56930061: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINION TOWARD SERVICE/ BANGKOK-BANG SAEN BUS TERMINAL
PANNIPA SITTINISAIK: OPINION OF BURAPHA UNIVERSITY STUDENT ON
PROVIDING TRANSPORTATION COMPANY BY BANGKOK-BANG SAEN BUS
TERMINAL. ADVISOR: LUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 86 P. 2015.

The purposes of this survey study was to compare the level of opinion among Burapha University students on providing transportation company by Bangkok-Bang Saen bus terminal, Chon Buri Province as classified by personal factors. The data were collected from 400 students studying at Burapha University in Chon Buri Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire asking the respondent about providing transportation company. the descriptive tests used to analyze the collected data included percentage, means, and standard deviation. Also, the inferential statistical test, including t-test, was used to test the hypotheses. Finally, LSD was used to test the differences between pairs.

The results of the study revealed that the students expressed a high level of opinion of burapha university student on providing transportation company by Bangkok-Bang Saen bus terminal, Chon Buri Province.

Based on the test of hypotheses, no statistically significant differences were found in the level of opinion toward public van service offered by Bangkok-Bang Saen bus terminal, Chon Buri Province among the subjects with different gender and income. In addition, there was a statistically significant difference in the level of opinion toward providing transportation company offered by Bangkok-Bang Saen bus terminal, Chon Buri Province among the subjects with different age.

Based on the results, it was suggested that a further study should be conducted with service users who used providing transportation company at other bus terminals in order to see whether the results are consistent with the present study.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีความคิดเห็น.....	7
ทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ.....	13
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	19
แนวความคิดเกี่ยวกับความเสมอภาค.....	21
ประวัติ บริษัทขนส่ง จำกัด.....	22
พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
วิธีการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
เกณฑ์การแปลความ.....	49
4 ผลการวิจัย.....	49
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน.....	52
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	82
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แหล่งที่มาของตัวแปร..... 3
2	มาตรฐานของการบริการรถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด..... 28
3	สัมปทานการเดินรถ..... 30
4	อัตรากำลังพนักงาน..... 31
5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 50
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น การให้บริการแก่ประชาชนของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... 52
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา..... 54
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 55
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 56
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 57
11	ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการ ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน..... 58
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามเพศ..... 59

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามอายุ.....	61
14	นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ- บางแสน โดยการจับรายการด้วยสูตร LSD.....	62
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามคณะ.....	63
16	นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ- บางแสน โดยการจับรายการด้วยสูตร LSD.....	65
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามชั้นปี.....	66
18	นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ- บางแสน โดยการจับรายการด้วยสูตร LSD.....	68
19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามรายได้.....	68
20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งมวลชน มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะการลดค่าครองชีพของประชาชน นอกจากนี้การมีขนส่งมวลชนที่ดี มีรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย สะดวก และมีราคาที่เหมาะสม โดยการขนส่งมวลชนของประเทศไทยนั้นมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร, 2554)

อุตสาหกรรมขนส่งมวลชนมีการเติบโตจากความต้องการเดินทางของประชาชน ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีอุปสงค์การเดินทางก็คือ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศและของโลก เศรษฐกิจโลกเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้การผลิตและการค้าของโลกขยายตัว การเติบโตและขยายตัวทางการผลิตและการค้า ทำให้มีความต้องการการเดินทางเพื่อธุรกิจ และเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน (ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2552)

ในปัจจุบันขนส่งมวลชนของประเทศไทยนั้นว่ามีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยิ่ง เนื่องจากในปัจจุบันการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้กระจายไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งการตั้งโรงงานยังภูมิภาคต่าง ๆ จะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานและเกิดการจ้างงาน ทำให้ประชาชนมีรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การขนส่งมวลชนมีผลต่ออัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงอัตราการจ้างงาน การลดค่าครองชีพ และระดับการศึกษาของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้เวลาที่ใช้ในการเดินทางในปัจจุบันได้ลดลง ซึ่งเป็นผลมาจากระบบการขนส่งที่มีการพัฒนาขึ้นนั่นเอง ทั้งนี้การขนส่งมวลชนของประเทศไทยมีการพัฒนาขึ้นจากในอดีต แต่ก็ยังคงมีปัญหาการจราจรติดขัด ระยะเวลาในการเดินทาง รวมถึงเส้นทางในการเดินทางที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น จึงนับว่าเป็นประเด็นที่ภาครัฐควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเร่งด่วน (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2555)

ขนส่งมวลชน จึงจัดว่าเป็นสาธารณูปโภคที่สำคัญในเขตเมือง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการเดินทางและรองรับการเจริญเติบโตของเมือง โดยเฉพาะในย่านศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ตลอดจนอีกทั้งเป็นการช่วยลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่เกิดจากการใช้รถส่วนบุคคล จึงมีการปรับปรุงและพัฒนากระบบการขนส่งมวลชน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังเป็นกระบวนการหนึ่งของการดำเนินการที่ต้องใช้ยุทธศาสตร์การจับกระแสความต้องการและการตอบสนองข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและการบริการที่ดี ทำให้สามารถมั่นใจได้ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เดินทาง รวมทั้งการเลือกรูปแบบของการขนส่งและยานพาหนะ

และช่วยให้มั่นใจว่าจะสามารถเดินทางได้อย่างตรงเวลาด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำและการบริการที่ดี (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป.)

ในปัจจุบันในจังหวัดชลบุรีมีการให้บริการรถสาธารณะจำนวนมาก ซึ่งจะเห็นได้จากการสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งใหม่ของจังหวัดชลบุรี เพื่อขยายให้สถานีขนส่งผู้โดยสารมีพื้นที่เพิ่มขึ้น สะดวกสบายต่อการให้บริการและใช้บริการ อีกทั้งมีหน้าที่ในการควบคุมดูแล ตรวจสอบตราปราบปราม จัดเก็บเงินค่าบริการรายได้ของสถานีและจัดระเบียบการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เพื่ออำนวยความสะดวก ความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ประกอบการขนส่งและผู้ประจํารถ โดยมีที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 2 ถนนวิบูลย์ธรรมรักษ์ ตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เนื้อที่ 10 ไร่ โทรศัพท์ 038-203136 (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2555)

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้ทำการวิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของปัจจัยในด้านต่าง ๆ ในการให้บริการรถสาธารณะแก่ประชาชน ข้อมูลที่ประชาชนผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น ในประเด็นปัญหา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประกอบผลการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน ผู้ใช้บริการรถสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงจะได้มีการพิจารณาถึงเรื่องสถานที่ตั้งที่พักผู้โดยสาร ของบริการรถสาธารณะแห่งใหม่ต่อไป

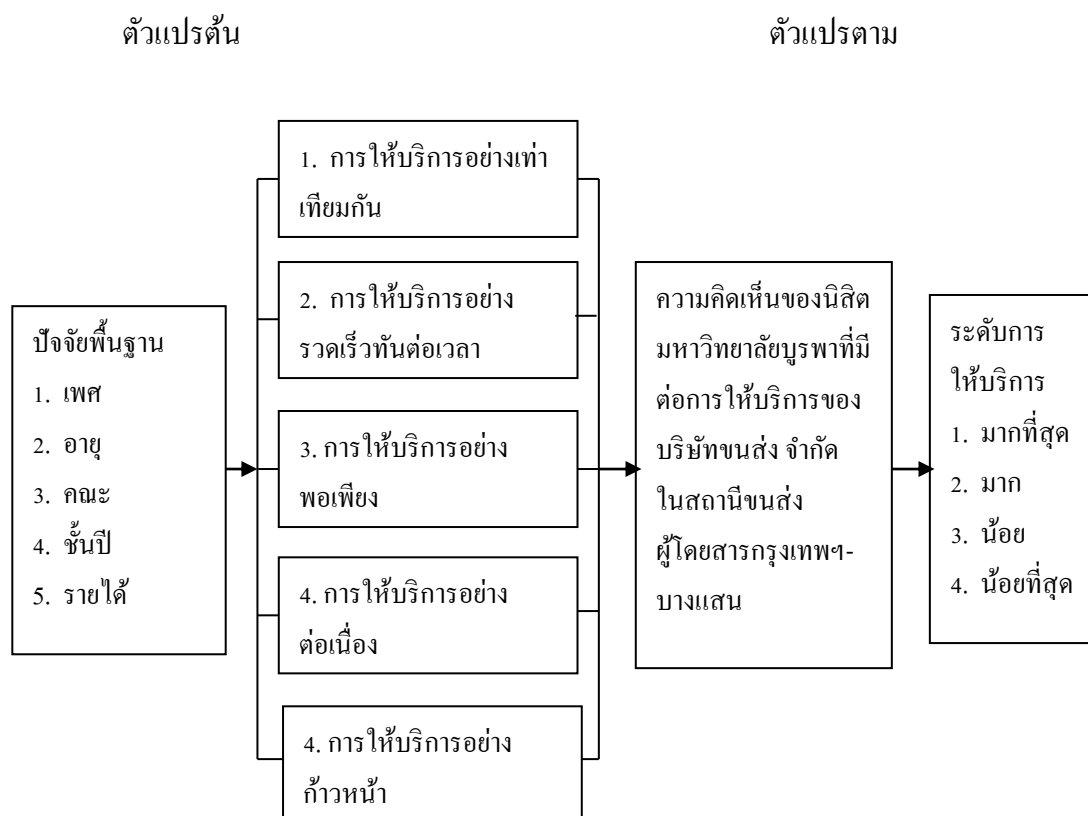
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการให้บริการของ Millet (1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ ของบริษัท ขนส่ง จำกัด มาทำการกำหนดตัวแปรและได้ประยุกต์ มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 1 แหล่งที่มาของตัวแปร

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิงจากตัวแปร
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)	แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) หมายถึง ประชาชนผู้เข้ารับบริการจะต้องได้รับการที่มีความเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือสิทธิพิเศษแก่ผู้ใด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิงจากตัวแปร
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)	แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) หมายถึง การบริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)	แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) หมายถึง จำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)	แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)	แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้มากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและลักษณะทั่วไปของนิสิตที่เลือกใช้บริการบริษัท ขนส่ง จำกัด และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแวน ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการบริษัทขนส่ง จำกัด ในการตัดสินใจปรับปรุงการให้บริการ
4. ได้ขอเสนอแนะจากนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
การวิจัยครั้งนี้ มีผู้รับบริการที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา
การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการบริษัทขนส่ง จำกัด ของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ คณะ

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นปี

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นมาจากสองคำ คือ ความคิดกับความเห็น ความคิด คือ การใช้ประสบการณ์แล้วนำมาประมวลผลด้วยสมองแล้วแสดงออกมา อาจเป็นการคิดละเอียด คิดรอบคอบ คิดสร้างสรรค์ เป็นต้น ความเห็น คือ สิ่งที่แสดงออกมาจากความคิด ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของความคิด โดยการเขียน การพูด การแสดงท่าทาง โดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ที่ผ่านมา

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อผู้โดยสารที่เข้ารับบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน เช่น อาคาร สถานี วัสดุอุปกรณ์ บอร์ด ป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดโต๊ะ เก้าอี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ทรัพยากรที่จะนำมาให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ เช่น อาคาร สถานี วัสดุอุปกรณ์ บอร์ด ป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดโต๊ะ เก้าอี้ และเอกสาร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการต้อนรับและอำนวยความสะดวก การวางตัวและการเข้าถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เพียงพอ ทั้งถึง ถูกต้อง เหมาะสม รวมถึงการแต่งกาย กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ การบริการของพนักงาน

ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับความรวดเร็วและเพียงพอ ความถูกต้องและชัดเจน การพัฒนาคุณภาพของงานบริการ

ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ หมายถึง นิสิตที่มารับบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ซึ่งมี เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง การบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เพียงพอ ทั้งถึง ถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรมชาติ และสม่ำเสมอ รวมถึงการแต่งกาย กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ การบริการของพนักงาน บริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน เช่น พนักงานขายตั๋ว พนักงานขับรถ

นิสิต หมายถึง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีความคิดเห็น
2. ทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาค
7. ประวัติ บริษัทขนส่ง จำกัด
8. พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายและคำนิยามของความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย อาทิเช่น พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2532 (ราชบัณฑิตสถาน, 2532, หน้า 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นข้อพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปที่ตาม Good (1959, p. 376 อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ ลิพหาธิรพงศ์, 2551, หน้า 9) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่า มีความหมายเป็นไปได้มากกว่าความรู้
2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้
3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

Kolasa (1958 อ้างถึงใน ญาณิศา พงษ์ไพโรจน์, 2552, หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกแต่ละคน ในอันที่จะพิจารณา ถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ส่วนทัศนคติเป็นความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งอื่น สถานที่แวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ตาม

Hurlock (1995 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิมนตรี, 2545, หน้า 11) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่นบนความแน่นอน หรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ จากคนอื่น ๆ ได้

Shaw and Jack (1967 อ้างถึงใน สุพิน บุญชูวงศ์, 2551, หน้า 27) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงการซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดก่อนได้รับอิทธิพลของทัศนคติ

Isaac (1995 อ้างถึงใน สมนึก วงษ์มะเขาะ, 2550, หน้า 11) ให้ความหมายความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นแตกต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

Kolesnik (1970 อ้างถึงใน วิสูตร จงชูวณิชย์, 2549, หน้า 386) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยทุกคนก็ได้ ความเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและความเป็นคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้น เรียกว่า ความคิดเห็น เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่ในบทรากฐานของพยานหลักฐานที่ไม่พอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้อย่างง่าย แต่สลายตัวเร็ว

วัตรฐ อจหาญ (2542 อ้างถึงใน สุพิน บุญชูวงศ์, 2551, หน้า 27) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิดเห็น และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบขึ้นด้วยสิ่งสำคัญ คือ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

พงษ์ไพบุลย์ ศิพลาอาราเวทย์ (2542, หน้า 25 อ้างถึงใน นฤมล คำเหลือง, 2548, หน้า 7) ให้ความหมายไว้ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด หรือการเขียนก็ได้ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

สุชาดา ฐิติระวีวงศ์ (2541, หน้า 8 อ้างถึงใน นฤมล คำเหลือง, 2552, หน้า 27) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นที่แสดงออกทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นการพูดหรือ การเขียนก็ได้ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดง ความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็น เป็นการสำรวจความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคน จะแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใด ๆ ออกมา โดยการพูด การเขียน และการสำรวจความคิดเห็น จะเป็น ประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2532 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532, หน้า 246-247) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใด ประเด็นหนึ่ง

จากคำนิยามและความหมายของความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึก ทศนคติ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ แล้วเกิดการเรียนรู้ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง สถานการณ์ใด โดยการพูดหรือการเขียนเกี่ยวกับลักษณะของการตีความหรือลงมติ โดยอาศัย ประสบการณ์ ความรู้ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอก ได้ว่าถูกต้องหรือไม่

ประเภทของความคิดเห็น

สัตยา กระแสชล (2538 อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ ศิพหาธีรพงศ์, 2551, หน้า 10) กล่าวว่า ความคิดเห็น สามารถจำแนกได้ 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และ ประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นประการนี้ รุนแรงและเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับ ความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี คือ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็น เป็นเรื่องเฉพาะของปัจเจกบุคคลอย่างอิสระต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือแม้แต่ในสถานเดียวกัน จึงไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

Oskamp (1977 อ้างถึงใน สุกัลยชัย ลิขิตพิชญ์, 2551, หน้า 10) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นมีดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะพูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บปวด และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติ ความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำนมอุ่นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมหวานเย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความสุขต่อน้ำนมที่ได้รับประทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

Foster (1952 อ้างถึงใน สุกัลยชัย ลิขิตพิชญ์, 2551, หน้า 11) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นไว้ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็น หรือทัศนคติ จะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น
 คู่สนทนา หรือ ได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมี
 ความเห็นที่แตกต่างกัน

บุญธรรม คำพ้อ (2520 อ้างถึงใน สุกัลยชัย ลิขิตพิชญ์, 2551, หน้า 12) ความคิดเห็น
 ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำบางอย่าง
 เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อระหว่างบุคคล และกลุ่มมีความคิดเห็น
 ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งพื้นความรู้ เป็นกระบวนการสังเกตการณ์ที่ได้รับจากการศึกษา
 มาเป็นเวลามากหลายปีจะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

โสภา พิสมัย (2543 อ้างถึงใน สุกัลยชัย ลิขิตพิชญ์, 2551, หน้า 12) ได้สรุป
 ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ
 คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา
 ทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มาก มักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ
 อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้
 จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่
 ความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพล
 อย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคล
 อยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้
 บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริง
 ที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การวัดความคิดเห็น

วัลตกร รัฐนัตรานนท์ (2545 อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ ลิขิตวิฑูรย์, 2551, หน้า 13) สรุปว่า มาตรการวัดเจตคติที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

1. วิธีวัดสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (Semantic differential scale) ของ Osgood เป็นวิธีวัดที่คิดค้นโดย Osgood มีลักษณะสำคัญ คือ ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลต่อบุคคล ต่อพฤติกรรม บางอย่างหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้คำคุณศัพท์เป็นคู่ที่มีความหมายตรงข้ามกันและแบ่งกลุ่มคำคุณศัพท์ที่เป็นคำตองออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มศักยภาพ (Potential) เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ, ใหญ่-เล็ก กลุ่มกิจกรรม (Activity) เช่น เร็ว-ช้า, ขยัน-ขี้เกียจ กลุ่มประเมิน (Evaluation) เช่น ดี-เลว, ถูก-ผิด โดยในการตอบคำถามจะใช้ส่วนของคำตอบเป็นแบบกราฟฟิก
2. วิธีวัดลิเคิทสเกล (Likert scale) Likert คิดวิธีการนี้ ในปี ค.ศ. 1932 เพื่อใช้สร้างแบบวัดเจตคติ เป็นการสร้างข้อความขึ้นจำนวนหนึ่ง เพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากนั้นนำผลที่ได้จากข้อความทั้งหมดมารวมกันเพื่อประเมินเจตคติของผู้ตอบแบบวัดนั้น ทำให้เรียกวิธีการนี้ว่า “Summated rating” โดยมีหลักสำคัญในการสร้าง คือ ข้อความทั้งหมดต้องเป็นเรื่องเดียวกัน ข้อความที่ใช้จะต้องมีทั้งข้อความทั้งทางบวกและทางลบใกล้เคียงกัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อ การให้คะแนนต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับลักษณะของข้อความ โดยกำหนดคำตอบอาจจะเป็น 3, 5 หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมากจะใช้ 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับคำถามด้านบวก ส่วนคำถามด้านลบจะให้คะแนนกลับกัน
3. วิธีวัดสเกลความห่างทางสังคมของโบการ์ดีส (Bogardus) เป็นสเกลที่ใช้วัดความห่างหรือการยอมรับทางสังคมของคนบางกลุ่มต่อคนบางกลุ่ม ความห่างดังกล่าวครอบคลุมความห่างต่าง ๆ เช่น ความห่างทางชาติพันธุ์ (Racial distance) ความห่างทางภูมิภาค (Regional distance) ความห่างทางชนชั้น (Occupation distance) และความห่างทางศาสนา (Religions distance)
4. วิธีวัดกัทแมนสเกล (Guttman scale) วิธีนี้ไม่ใช่การพัฒนามาตรฐานวัดเจตคติ แต่เป็นวิธีการประเมินชุดของข้อความที่ใช้วัดเจตคติ โดย Louis H. Guttman เรียกวิธีการของเขาว่า การวิเคราะห์มาตราส่วน ซึ่งวิธีการนี้พยายามที่จะหาชุดของข้อความวัดเจตคติหนึ่ง ๆ นั้น ถ้าหากผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความข้อ 2 เขาจะต้องเห็นด้วยกับข้อความข้อ 1 มาก่อน และถ้าเห็นด้วยกับข้อ 3 ก็ต้องเห็นด้วยกับข้อ 1 มาก่อน ดังนั้น จึงสามารถเห็นถึงแบบแผน (Pattern) ของเจตคติที่มีต่อเรื่องนั้นของกลุ่มบุคคลที่วัดได้อีกด้วย
5. วิธีวัดเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) วิธีการนี้สร้างและพัฒนาการวัด โดย Louis Thurston โดยอาศัยหลักการสร้างที่เป็นคุณสมบัติของการวัดในด้านความเท่ากันของแต่ละช่วง

คะแนนความคิดเห็น วิธีการนี้จะเน้นในแง่ที่ว่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้น มีช่วงห่างเท่า ๆ กัน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเรื่อง การวัดระดับความคิดเห็นและเจตคติ พบว่า ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการวัดแบบลิเคิทสเกลของลิเคิท (Likert) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำวิธีการวัดแบบลิเคิทสเกลมาสร้างข้อความเป็นเครื่องมือวัดระดับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ

Gronroos (1982) Smith and Houston (1982 cited in Khantanapha, 2000) Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้อธิบายและให้ความหมาย เชิงปฏิบัติการ ไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวัง (Expectation-what they want) กับการรับรู้ (Perception-what they get)

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1980, 1982, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988, p. 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าว เกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml et al. 1988, p. 42, 1990, p. 18; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2004, p. 78 cited in Khantanapha, 2000; Kotler & Anderson, 1987, p. 102)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิด Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจ เห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (Expert in the field of customer expectation) คือ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990, p. 19) แนวความคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการ ที่สนใจทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการและการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กร อย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ Zeithaml et al. ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ Bitner and Hubbert (1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการ ที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ White and Abel (1995, p. 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่า เป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการ

ของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ White and Abel เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่า สินค้า แม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้วบริการ มีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิต และการบริโภค

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชญา มาลือศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินระดับคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งจำลอง SERVQUAL ประเมินคุณภาพจากความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสาร ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้ รวมถึงมีการพัฒนาอยู่เสมอ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญา ที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้ง ของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ บริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไป อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและ มารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่า จะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

ถาวร แสงอำไพ (2554) ธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งกัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2531) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service mind คือ การมีใจใ้บริการปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจใส่

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อม ทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่า เป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือ พนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

สุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับ ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติมา ปริศิติก (2529) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อมร รักษาสัตย์ (2522 อ้างถึงใน วิชาญ ศิลป์วุฒยา, 2544) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น มิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

Miller (1954) ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ทั้งกฎหมาย

และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจน สถานะทางสังคม

2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่มี ประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและ ให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้อง พร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ ก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (2548) กล่าวไว้ในการบริหารราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered approach) กรณีศึกษาของกรมที่ดินว่า การใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจและทัศนคติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินงานบริการเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 3 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลาม ศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับสถานที่จอดรถ บริเวณภายนอกอาคาร บริเวณภายในอาคาร บริเวณ สวนหย่อม บริเวณที่พักคอย ป้ายประชาสัมพันธ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการจัดสำนักงานและ เครื่องมือเครื่องใช้ บอร์ดป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดโต๊ะ เก้าอี้ และเอกสาร

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการต้อนรับและ อธิบายชี้แจง การวางตัวและการเข้าถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับความรวดเร็วและเพียงพอ ความถูกต้อง และชัดเจน การพัฒนาคุณภาพงานของการบริการหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ นักศึกษาต้องใช้บริการเป็นประจำ 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน

Kotler (2000 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ยินดีหรือผิดหวังของบุคคล จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่เขาได้รับกับความ คาดหวังของเขา ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมไม่พึงพอใจถ้าสิ่งที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่า เขาจะได้รับความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ด้านความพึงพอใจ ในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

สรชัย พิศาลบุตร (2549) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหา หรือทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ จากความหมาย ความพึงพอใจที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการ พื้นฐาน ทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพ ของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ได้มีการวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะ ส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ในการส่งต่อการบริหารให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

นิลุบล เพ็งพานิช (2539 อ้างถึงใน พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา

Verma (1999, p. 9 อ้างถึงใน กาญจนา ทับทิมทอง, 2551, หน้า 17) ได้พิจารณาให้บริการ สาธารณะเป็นการให้บริการซึ่งลักษณะที่เคลื่อนที่ไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการ ที่ดี จะ เกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดคิดเชิง ระบบที่มองปัจจัยนำ คือ หน้าที่ให้บริการเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการ บริหาร โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ เป็นปัจจัยนำเข้า ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2540, หน้า 9 อ้างถึงใน ญาณิศ พงศ์ไพโรจน์, 2552, หน้า 34) ได้ให้ ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไป ให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มาก ที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังคงต้องทำการศึกษาลักษณะการบริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ องค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้
 - 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามควรลงของกฎหมาย
 - 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม
2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการ ประโยชน์สาธารณะ จะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบ เรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง ออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษา แก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ
3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจ ของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐ ดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นบริหารงานที่ดี เช่น

การจัดองค์การ วางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มามีความต้องการก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐ โดยส่วนรวมทั้งระบบ

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะนั้น ในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตเพียงหน้าที่ของ ฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ค่อนข้างจะครอบคลุม คือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ คุณค่าที่สำคัญอีกประการ คือ การเน้นหลักการให้บริการ อันได้แก่ ความต่อเนื่องและยุติธรรม ในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจ และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการหรืองาน นับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยที่หน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ในลักษณะที่ให้บริการแก่ประชาชนในการประสานงาน ความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไม่ตรีสัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาค

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือ ประชาชนนั่นเอง หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ (สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์, 2550)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค จะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐ อย่างเท่าเทียมกัน
2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการสาธารณะ

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัย สั่งการหรือร่วมประชุม และลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนร่วม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป

ประวัติ บริษัท ขนส่ง จำกัด

บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2473 ในชื่อ บริษัท เดินอากาศ จำกัด โดยเป็นผู้บุกเบิกการเริ่มการบินพาณิชย์ในประเทศเป็นรายแรก และเดินรถยนต์โดยสารสายกรุงเทพฯ-ลพบุรี กรุงเทพฯ-ปราจีนบุรี ต่อมาสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงเป็นรัฐวิสาหกิจและเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ขนส่ง จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2481

ปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลแยกกิจการบินภายในประเทศออกจากบริษัทฯ ต่อมาปี พ.ศ. 2491 บริษัทเริ่มกิจการเดินเรือ โดยมีเรือทั้งสิ้น 48 ลำ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2500 กิจการเดินเรือทั้งสิ้นจำนวน 18 สาย และมี 4 สาขา คือ สาขาท่าเตียน สาขาปากน้ำโพ-นครสวรรค์ สาขาแปดริ้ว และสาขาอยุธยา อย่างไรก็ตาม การสร้างเขื่อนชัยนาททำให้แม่น้ำเจ้าพระยาบางตอนตื้นเขิน ทำให้การเดินเรือไม่สะดวก บริษัท ฯ จึงเลิกเดินเรือในปีนั้นเอง

ช่วงเวลาดังกล่าว ราชการยังมิได้ดำเนินการควบคุมหรือจัดระเบียบการเดินรถโดยสารประจำทางของประเทศ การเดินรถโดยสารระส่ำระสายมาก โดยเฉพาะในต่างจังหวัด เนื่องจากการขับรถเร็วและแข่งเพื่อแย่งผู้โดยสาร ทำให้เกิดอุบัติเหตุอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างพนักงานประจำรถหรือผู้ประกอบการ จึงมีการแสวงหาการคุ้มครองกิจการตนเองจากผู้มีอิทธิพล ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ

ในปี พ.ศ. 2502 รัฐบาลในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงมอบสัมปทานเส้นทางรถโดยสารหมวด 2 ในเขตสัมปทาน 25 จังหวัด ให้บริษัท ขนส่ง จำกัด แต่เพียงรายเดียว อีกทั้งมอบหมายให้เป็นแกนกลางในการนำรถโดยสารของเอกชนเข้ามาร่วมกับบริษัท ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระเบียบการเดินรถโดยสารให้เป็นระเบียบเป็นธรรมแก่เจ้าของรถโดยสารทุกรายที่เข้าร่วม ทั้งนี้เพื่อควบคุมดูแลเจ้าของรถโดยสารให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

ระหว่างปี พ.ศ. 2502-2511 บริษัท ขนส่ง จำกัด พยายามชักจูงบริษัทเดินรถโดยสารเอกชนรายใหญ่เข้าสู่ระบบรถร่วม โดยให้ดำเนินการเดินรถอยู่ในกฎข้อบังคับของทางราชการภายใต้เครื่องหมายของบริษัท ฯ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหารถโดยสารผิดกฎหมายได้ แม้ในช่วงแรกบริษัท ฯ ยังไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐที่ได้รับมอบหมายและประสบการณ์อย่างหนัก ระหว่างปี พ.ศ. 2502 ถึงปี พ.ศ. 2504 อย่างไรก็ตาม บริษัท ฯ พยายามปรับปรุง ทั้งด้านการบริหารจัดการภายในและการให้บริการ จนกระทั่งผลการดำเนินงานเริ่มดีขึ้นเป็นลำดับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2505 ถึงปี พ.ศ. 2516 ทำให้มีผลการดำเนินงานดีขึ้นจนสามารถจ่ายโบนัสได้เป็นครั้งแรก

ระหว่างปี พ.ศ. 2522 ถึง 2531 เป็นช่วงที่บริษัท ฯ จัดระเบียบการเดินรถโดยสารของบริษัท ฯ และรถร่วม พร้อมทั้งให้เกิดความเป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมตัวกันของเจ้าของรถโดยสารรายย่อยตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม แต่ละเส้นทาง และแต่ละภูมิภาค ซึ่งเป็นผลให้ผู้ประกอบการรถร่วมมีการรวมตัวกันอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อปี พ.ศ. 2523 ในนามของสมาคมผู้ประกอบการรถยนต์โดยสาร วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2541 พิธีเปิดอย่างเป็นทางการของอาคารสถานี ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ถนนกำแพงเพชร 2 เขตจตุจักร มีพื้นที่ใช้สอย 27,000 ตารางเมตร ใช้แทนอาคารหลังเดิม เป็นอาคาร 4 ชั้น ออกแบบได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร และมีจุดอำนวยความสะดวกครบครัน

ปี พ.ศ. 2546 บริษัท ขนส่ง จำกัด มีแผนขยายเส้นทางเดินรถข้ามประเทศไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งนี้เพื่อรองรับการขยายตัวทางการค้าการลงทุนที่รัฐบาลหมายจะให้ไทยเป็นประตูสู่อินโดจีน

ในปี พ.ศ. 2547 รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-สปป.ลาว เส้นทางหนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์ และเส้นทางอุดรธานี-นครหลวงเวียงจันทน์ ก็เริ่มเปิดให้บริการ

ในปี พ.ศ. 2548 เส้นทางที่ 3 สายอุบลราชธานี-ปากเซ

ในปี พ.ศ. 2550 เส้นทางที่ 4 สายมุกดาหาร-สะหวันนะเขต

ในปี พ.ศ. 2551 เส้นทางที่ 5 ขอนแก่น-นครหลวงเวียงจันทน์ และ

ในปี พ.ศ. 2552 เส้นทางที่ 6 นครราชสีมา-นครหลวงเวียงจันทน์ และในอนาคตอันใกล้นี้ บริษัท ขนส่ง จำกัด จะเปิดเดินรถเพิ่มอีก 5 เส้นทาง คือ นครพนม-เมืองทาแขก, เชียงใหม่-แขวงหลวงพระบาง, อุดรธานี-หนองคาย-เมืองวังเวียง, กรุงเทพฯ-ปากเซ, เชียงราย-เชียงของ-บ่อแก้ว และได้ขยายเส้นทางในเส้นทางที่ 6 เป็นกรุงเทพฯ-นครหลวงเวียงจันทน์ โดยให้จังหวัดนครราชสีมาเป็นจุดจอดระหว่างทาง

ในปี พ.ศ. 2551 บขส. มีการจัดทำมาสเตอร์แพลน เพื่อใช้สำหรับการร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรู้จัก บริษัท ขนส่ง จำกัด เพิ่มขึ้น ซึ่งมาสเตอร์แพลนมีชื่อว่า เซฟตี้ และเซฟตี้

ปี พ.ศ. 2552 บริษัท ฯ ได้ทำการปรับเปลี่ยนสัญลักษณ์ใหม่ของ บขส. ให้มีรูปแบบที่ทันสมัยยิ่งขึ้น จากมีการปรับมาใช้ลายเส้นการเคลื่อนไหว ทำให้สัญลักษณ์ บขส. ดูอ่อนโยน มีความเป็นกันเอง ใกล้ชิดลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ความหมายของสัญลักษณ์ใหม่ ประกอบด้วยเส้น 3 สี

เส้นสีส้ม เป็นเส้นที่แสดงถึงรากฐานของสัญลักษณ์นี้ และสื่อถึงเส้นโค้งของรถบัส และเส้นสีส้มเป็นสีของ บขส. และมีความหมายว่า บขส. เป็นองค์กรในการให้บริการการขนส่ง การเดินทางอย่างมั่นคงมาเป็นเวลายาวนาน

เส้นสีฟ้า เป็นการสื่อถึงการพัฒนาต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเป็นสำคัญ และการพัฒนาจากรถสีส้มมาเป็นรถปรับอากาศ

เส้นสีชมพู เป็นสีที่หมายถึง ความเป็นมงคล สิ่งดีงาม สื่อถึง บขส. เป็นองค์กรที่ทำประโยชน์ให้แก่สังคมอย่างต่อเนื่อง

ตัวหนังสือ บขส. สีส้ม ใช้ Font ที่มีความหนาเพื่อสื่อถึงความหนักแน่น มั่นคงขององค์กรแห่งนี้

ปี พ.ศ. 2553 เป็นอีกปีหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ นั่นคือ บริษัท ฯ ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลรับรถตู้โดยสารเป็นจำนวนประมาณ 6,000 คัน เข้าสู่ระบบรถร่วม ทั้งนี้ทำให้เกิดผลดี คือ เพื่อควบคุมดูแลให้เจ้าของรถโดยสารให้บริการที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น อันจะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น

ปี พ.ศ. 2554 บริษัท ฯ มีการเปิดเดินรถในจังหวัดที่ 77 ในเส้นทาง กรุงเทพฯ-บึงกาฬ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2554

จากอดีตถึงปัจจุบัน บริษัท ฯ สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่ราชการมอบหมาย และเป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารบริษัทในการให้บริการแก่ประชาชน นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2527 บริษัท ฯ สามารถดำเนินกิจการประสบผลกำไรอย่างต่อเนื่องมาตลอด แม้กำไรไม่สูงมากนัก แต่อยู่ในระดับที่สามารถปรับปรุงการบริการและเลี้ยงตนเองได้ โดยคาดหมายว่าการบริหารจัดการและการบริการที่มุ่งเน้นปรับปรุงพัฒนาไปโดยตลอด จะส่งผลให้บริษัท ฯ มีความพร้อมที่จะรับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมั่นคงต่อไป

ปัจจุบัน บริษัท ขนส่ง จำกัด มีหุ้นสามัญจำนวน 640,100 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 ชำระเต็มมูลค่าแล้ว รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 64,010 ล้านบาท เป็นในส่วนของรัฐบาล 638,077 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 99.68 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด ผู้ถือหุ้นอื่น ๆ 2,023 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 0.32 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด และปัจจุบันสถานที่ทำการอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัท ฯ ตั้งอยู่เลขที่ 999 ถนน กำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร ชั้น 4 อาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)

วิสัยทัศน์

“เป็นศูนย์กลางธุรกิจการขนส่งด้วยรถโดยสารที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน บริการเป็นที่ยอมรับ เชื่อมโยงทั่วภูมิภาค ภายในปี พ.ศ. 2559

ภารกิจหลัก

1. พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความตรงต่อเวลา และความทันสมัย ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ทั้งธุรกิจเดินรถและธุรกิจสถานี
2. สร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ จัดบริการเดินรถให้มีลักษณะโครงข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศและเชื่อมต่อระหว่างประเทศ พัฒนาสถานีและศูนย์ซ่อมบำรุงในลักษณะที่ครบวงจร
3. รักษาสิทธิที่พึงมีของผู้โดยสาร รวมถึงให้การคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร และบุคคลที่สาม โดยยกระดับมาตรฐานในการกำกับดูแล ทั้งรถบริษัทฯ และผู้ประกอบการร่วม
4. บริหารกิจการ โดยยึดถือประโยชน์ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดการระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว เพิ่มศักยภาพบุคลากร สร้างความได้เปรียบในเชิงต้นทุนและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพและสามารถแข่งขันได้

เป้าประสงค์

1. มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ด้วยการตลาดและการให้บริการให้ผู้รับบริการพึงพอใจ เพื่อรายได้และผลกำไรของ บขส. เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการต้นทุนและสามารถบริหารความเสี่ยงในการเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
3. พัฒนาระบบการบริหาร โดยให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาล

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ (Strategies) และกลยุทธ์ (Strategics) ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ 7 กลยุทธ์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาบริการ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์

กลยุทธ์ 1 ปรับรูปแบบการแข่งขันในเส้นทางเชิงพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ บขส. ด้านการบริการและการเดินรถโดยกำหนด

เส้นทางการเดินรถที่เหมาะสมต่อการรองรับความต้องการเดินทางของผู้โดยสารในอนาคต และเบื้องต้นนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยคัดเลือกเส้นทางเชิงพาณิชย์ (หมวด 2) ที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นรากฐานในการวางแผนพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งการพัฒนาข้อมูลในการบริหารและการบริการ

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างคุณภาพการบริการและยกระดับมาตรฐานการบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันของ บขส. ด้านคุณภาพการบริการ และมอบบริการที่ได้ระดับมาตรฐานคุณภาพจากรถโดยสารทั้งระบบภายใต้การกำกับดูแลของ บขส. รวมถึงการสำรวจข้อมูลตลาดรถโดยสารในภาพรวมเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการพัฒนาบริการได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารให้สูงขึ้นได้

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมและพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาด มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างรายได้ ลดโอกาสการสูญเสียลูกค้าและเพิ่มจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารของ บขส. ด้วยการพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาด การเพิ่มช่องทางการจำหน่ายตั๋วและระบบ Call center ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารยิ่งขึ้น ตลอดจนกลยุทธ์การตลาดอื่น ๆ โดยมุ่งเน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการและภาพลักษณ์องค์กรภายใต้สัญลักษณ์ใหม่ที่ได้มอบคุณภาพการบริการแก่ผู้โดยสารแล้วยังคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

กลยุทธ์ที่ 4 บูรณาการธุรกิจเพื่อสร้างรายได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการสร้างรายได้เพิ่มจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเดินรถโดยสารและจากสินทรัพย์ที่องค์กรมีอยู่ โดยเพิ่มความสามารถในการรับส่งพัสดุภัณฑ์และหาแนวทางการพัฒนาพื้นที่สถานีที่ยังมีศักยภาพในการสร้างรายได้ด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการเดินรถ เช่น การพัฒนาสถานีเอกมัยเป็นพื้นที่เชิงพาณิชย์ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนและการบริหารความเสี่ยงในการเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 5 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการการเดินรถเชิงนโยบาย (สังคม) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนและลดความเสี่ยงจากการรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินที่มีข้อจำกัด และทำให้กำไรของ บขส. ลดลง

กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มมูลค่าองค์กรบนพื้นฐานประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แนวคิดการสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EBM) ในการปรับกระบวนการดำเนินงานมาดำเนินการต่อในหลายส่วนงาน โดยเฉพาะในหน่วยงานสนับสนุน รวมถึงการเสริมพฤติกรรมและทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับแนวคิด EVM เชื่อมโยงกับการนำระบบสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารต้นทุน โดยเฉพาะต้นทุนการเดินรถซึ่งสำคัญเป็นอันดับแรกตามภารกิจหลักของ บขส. ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการบริหารบนหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 1 กลยุทธ์ กลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริมธรรมาภิบาล มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลากร

มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างมาตรฐานการบริหารองค์กรของ บขส. ให้เป็นที่ยอมรับ ปัจจุบันใช้แนวทางที่มาจากคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจเป็นผู้กำหนดบนพื้นฐานแนวคิด การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ประกอบกับมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่ บขส. เลือกนำมาใช้ เช่น ISO 1400: 2004 ฯลฯ กลยุทธ์นี้กำหนดขึ้นเพื่อแสดงความตั้งใจของ บขส. ในการพัฒนาวิธีการ ดำเนินงานและความสามารถให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลากร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ บขส. ของทุกภาคส่วน ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างโอกาสด้านการตลาดและด้านอื่น ๆ ในอนาคต

หน้าที่และบทบาทการบริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด

1. ด้านการบริหารงาน

จากการที่ บริษัท ขนส่ง จำกัด มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จึงมีหน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ฯ มีดังนี้

1.1 กระทรวงคมนาคม เป็นกระทรวงเจ้าสังกัด ซึ่งมีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานของ บขส. ให้เป็นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบาย

1.2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พิจารณา โครงการแผนงานของบริษัท ฯ โดยคณะกรรมการของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พิจารณางบลงทุนของบริษัท ฯ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและ คณะรัฐมนตรี ต่อไป

1.3 สำนักงานประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย แผนงาน และโครงการของบริษัท ฯ รวมทั้งควบคุมและติดตามหนี้เงินกู้

1.4 กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการวิเคราะห์ด้านการเงินและการบัญชีของบริษัท ฯ และให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับผลตอบแทนต่าง ๆ ของพนักงาน

1.5 สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน รับผิดชอบในการตรวจบัญชีของบริษัท ฯ รับรอง ฐานะการเงินและตรวจสอบด้านการจัดการ

2. ด้านการบริการ

2.1 ด้านการเดินรถ ปัจจุบันธุรกิจหลักของบริษัท ฯ คือ การประกอบการขนส่ง ผู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดทั่วทุกภูมิภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 6 เส้นทาง ได้แก่ หนองคาย-นครหลวง เวียงจันทร์,

อุดรธานี-นครหลวงเวียงจันทน์, อุบลราชธานี-ปากเซ, มุกดาหาร-สะหวันนะเขต และขอนแก่น-นครหลวงเวียงจันทน์, นครราชสีมา-นครหลวงเวียงจันทน์ และในอนาคตอันใกล้นี้ บริษัท ขนส่ง จำกัด จะเปิดเดินรถเพิ่มอีก 5 เส้นทาง คือ นครพนม-เมืองท่าแขก, เชียงใหม่-แขวงหลวงพระบาง, อุดรธานี-หนองคาย-เมืองวังเวียง, กรุงเทพฯ-ปากเซ, เชียงราย-เชียงใหม่-บ่อแก้ว และได้ขยายเส้นทางในเส้นทางที่ 6 เป็นกรุงเทพฯ-นครหลวงเวียงจันทน์ โดยให้จังหวัดนครราชสีมาเป็นจุดจอดระหว่างทาง และนอกจากนี้ บริษัท ฯ ได้เปิดให้บริการเดินรถด่วน Mild bus ใน 5 เส้นทาง คือ กรุงเทพฯ-แม่สาย, กรุงเทพฯ-เชียงใหม่, กรุงเทพฯ-พิษณุโลก, กรุงเทพฯ-นครพนม, กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี การเดินรถสู่ภาคใต้ต้นทางที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) หรือหมอชิต 2 เส้นทาง กรุงเทพฯ-ภูเก็ต, กรุงเทพฯ-เกาะสมุย, กรุงเทพฯ-หาดใหญ่, กรุงเทพฯ-กระบี่-เกาะลันตา และ กรุงเทพฯ-ตรัง-สตูล

2.2 การบริการด้านอื่น ๆ เช่น ศูนย์รับส่งพัสดุภัณฑ์รับได้ในวันเดียว บริการรถทัวร์เช่าเหมาทั่วไทย การจองตั๋วออนไลน์ โดยบริการต่าง ๆ ของ บขส. สามารถติดต่อ Call center 1490 เรียก บขส. จำนวนรถโดยสาร บริษัท ขนส่ง จำกัด มีรถโดยสารที่ให้บริการในเส้นทางต่างรวม 13,344 คัน เป็นรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 854 คัน และเป็นรถร่วมในเครือ จำนวน 12,490 คัน รถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ให้บริการในปัจจุบัน มี 4 มาตรฐาน และแบ่งเป็นชนิดย่อย ๆ ดังนี้

ตารางที่ 2 มาตรฐานของการบริการรถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด

มาตรฐานรถ	คุณลักษณะ	การบริการ
ม.1 (ก) VIP 24 ที่นั่ง	1. รถปรับอากาศชั้น 1 2. จำนวน 24 ที่นั่ง 3. มีห้องสุขภัณฑ์ 4. เก้าอี้ปรับนอนได้ 135 องศา	1. พนักงานต้อนรับ 2. อาหาร, เครื่องดื่ม
ม.4 (ก) VIP 2 ชั้น 30 ที่นั่ง	1. รถปรับอากาศ 1 (2 ชั้น) 2. จำนวน 30 ที่นั่ง 3. มีห้องสุขภัณฑ์ 4. เก้าอี้ปรับนอนได้ 135 องศา	1. พนักงานต้อนรับ 2. อาหาร, เครื่องดื่ม

ตารางที่ 2 (ต่อ)

มาตรฐานรถ	คุณลักษณะ	การบริการ
ม.4 (พ) 40 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รถปรับอากาศชั้น 1 2. มี 40 ที่นั่ง 3. มีห้องสุขภัณฑ์ 4. เก้าอี้ปรับนอนได้ 125 องศา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานต้อนรับ 2. อาหาร, เครื่องดื่ม
ม.1 (ข) 42 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รถปรับอากาศชั้น 1 2. มี 42 ที่นั่ง 3. มีห้องสุขภัณฑ์ 4. เก้าอี้ปรับนอนได้ 125 องศา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานต้อนรับ 2. อาหาร, เครื่องดื่ม
ม. (จ) 2 ชั้น 50 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รถปรับอากาศชั้น 1 2. มี 50 ที่นั่ง 3. มีห้องสุขภัณฑ์ 4. เก้าอี้ปรับนอนได้ 135 องศา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานต้อนรับ 2. อาหาร, เครื่องดื่ม
ม.1 (ก)	<ol style="list-style-type: none"> 1. รถปรับอากาศ 	ให้บริการเช่าเหมา
ม.1 ข 42 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 2. มี 42 ที่นั่ง 	นอกเส้นทางสำหรับผู้โดยสาร
ม.4 ข 50 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 3. มีห้องสุขภัณฑ์ 	ที่ประสงค์ จะ
ม.2 47 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 4. เก้าอี้ปรับนอนได้ 125 องศา 	เดินทางเป็นหมู่คณะ
ทะเบียน 31		
ม.2 47 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รถปรับอากาศชั้น 2 2. มี 47 ที่นั่ง 	ไม่มี
ม.4 ค 2 ชั้น 61 ที่นั่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รถปรับอากาศชั้น 2 (2 ชั้น) 2. มีที่นั่ง 31 ที่นั่ง 	ไม่มี

1. รถโดยสารของ บริษัท ขนส่ง จำกัด จะใช้สีตัวถังเป็นสีเงินและมีแผ่น โลหะเป็นตราโลโก้ของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ติดข้างรถ

2. สัมปทานการเดินรถ ปีงบประมาณ 2554 บริษัท ขนส่ง จำกัด มีเส้นทางที่ได้รับอนุญาตจากทางราชการให้เป็นผู้ประกอบการขนส่งประจำทางนี้ทั้งสิ้น 295 เส้นทาง โดยแบ่งแยกเป็น 4 หมวด ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมปทานการเดินรถ

เส้นทางหมวด	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลางและภาคตะวันออก
หมวด 1 รถโดยสารที่วิ่งระหว่างประเทศ	-	6	-	-
หมวดที่ 2 เส้นทางรถขนส่งประจำทาง มีจุดเริ่มต้นจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ	33	48	58	68
หมวดที่ 3 เส้นทางรถขนส่งประจำทาง มีเส้นทางระหว่างจังหวัดในส่วนภูมิภาค	12	20	25	14
หมวด 4 เส้นทางรถขนส่งประจำทางในเขตจังหวัด	-	3	3	5
รวม	45	77	86	87

3. การบริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารและที่ทำการเดินรถของบริษัทฯ

สถานีขนส่งผู้โดยสารที่เป็นสถานีที่ได้รับอนุญาตประกอบการสถานีขนส่งผู้โดยสารรวม 7 แห่ง และที่ทำการเดินรถที่จำแนกฝ่ายธุรกิจเดินรถของบริษัท ฯ อีก 99 แห่ง รวมเป็นสถานีขนส่งผู้โดยสารและที่ทำการเดินรถทั้งสิ้นรวม 106 แห่ง

สำหรับสถานีขนส่งผู้โดยสารที่เป็นสถานีที่ได้รับอนุญาตประกอบการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร บริษัท ขนส่ง จำกัด 7 แห่ง ได้แก่

3.1 สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ให้บริการผู้โดยสารเดินทางในเส้นทางสายเหนือตะวันออกเฉียงเหนือและจังหวัดภาคกลาง มีสถานีที่ตั้งอยู่ 99 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

3.2 สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) ถนนบรมราชชนนี ให้บริการผู้โดยสารเดินทางในเส้นทางสายใต้และภาคกลางตอนล่าง มีสถานที่ตั้งอยู่ 24/6 หมู่ 8 ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชันกรุงเทพฯ 10170

3.3 สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (เอกมัย) ให้บริการผู้โดยสารเดินทางสายตะวันออกเลียบชายฝั่ง มีสถานที่ตั้งอยู่ 300 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

3.4 สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 185 ถนนเนรแก้ว ตำบลท่าระหัด อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี 72000

3.5 สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ตั้งอยู่เลขที่ 444 หมู่ 1 ถนนเกษตรสมบูรณ์-ภูเขียว ตำบลฝักบัว อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 36110

3.6 สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งอยู่เลขที่ 77 หมู่ 4 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลหนองไขว่ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ 67110

3.7 สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่เลขที่ 130/181 หมู่ 10 ถนนสุราษฎร์-พุนพิน ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

และนอกจากนี้ บริษัท ฯ ยังมีสถานที่ทำการที่เป็นของบริษัท ฯ 1 แห่ง ย่านรังสิต นวนคร คือ สถานีเดินรถรังสิต ใช้เป็นที่ทำการเดินรถจุดจอดและปล่อยรถโดยสารในเส้นทางภาคเหนือ มีศูนย์ซ่อมบำรุงและตรวจสอบสภาพรถโดยสารของบริษัท ฯ และให้บริการประชาชนภายนอก ส่วนสถานที่ด้านในยังเป็นที่ทำการศูนย์ฝึกอบรมพนักงานของบริษัท ฯ

4. อัตรากำลังพนักงาน พนักงานบริษัท ฯ มีพนักงานรวม 3,855 คน เป็นพนักงานประจำ 3,597 คน พนักงานสัญญาจ้าง 258 คน

ตารางที่ 4 อัตรากำลังพนักงาน

กลุ่มตำแหน่ง	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	รวมจำนวนพนักงาน
ผู้บริหารระดับสูง	11	1	12
ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง	37	-	37
ผู้บังคับบัญชาระดับต้น	207	-	207
ผู้ปฏิบัติงาน	3,342	257	3,599
รวมจำนวนพนักงาน	3,597	258	3,855

หมายเหตุ: ณ 30 กันยายน 2554

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

มาตรา 30 ให้นายทะเบียนกลางเป็นผู้ออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งในกรุงเทพมหานคร การขนส่งระหว่างจังหวัด และการขนส่งระหว่างประเทศ และให้นายทะเบียนประจำจังหวัดเป็นผู้ออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งในจังหวัดของตนในการออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ

มาตรา 31 ในการออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ให้นายทะเบียน โดยอนุมัติของคณะกรรมการ กำหนดเงื่อนไขไว้ในใบอนุญาตเกี่ยวกับ

(1) จำนวนรถที่ต้องใช้ในการประกอบการขนส่งตามเส้นทางที่ใช้ในการประกอบการขนส่ง

(2) สิทธิในรถที่ใช้ประกอบการขนส่งของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

(3) ลักษณะ ชนิด ขนาด และสีของรถ และเครื่องหมายของผู้ประกอบการขนส่งที่ต้อง

ให้ปรากฏประจำรถทุกคัน

(4) จำนวนที่นั่ง เกณฑ์น้ำหนักบรรทุกและวิธีการบรรทุก

(5) จำนวนผู้ประจำรถ

(6) เส้นทางที่ใช้ในการประกอบการขนส่ง

(7) อัตราค่าขนส่งและค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่ง

(8) สถานที่หยุดและจอด เพื่อขนถ่ายคน สัตว์ หรือสิ่งของ

(9) ที่ที่รถจะต้องหยุดในระหว่างเส้นทาง

(10) มาตรฐานบริการในการประกอบการขนส่ง

(11) เวลาและจำนวนเที่ยวของการเดินรถ

(12) เวลาทำงานประจำวันในการประกอบการขนส่ง

(13) สถานที่เก็บ ซ่อม และบำรุงรักษารถ

(14) การประกอบกิจการอื่น นอกจากการประกอบการขนส่งประจำทาง

(15) เงื่อนไขอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางต้องจัดให้มีประกาศเงื่อนไขตาม (6) (7)

(8) (9) และ (10) ณ ที่ซึ่งอธิบดีกำหนด

มาตรา 32 ในการออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง ให้นายทะเบียน โดยอนุมัติของคณะกรรมการกำหนดเงื่อนไขไว้ในใบอนุญาตเกี่ยวกับ

- (1) จำนวนรถที่ต้องใช้ในการประกอบการขนส่ง
- (2) ลักษณะ ชนิด และขนาดของรถ และเครื่องหมายของผู้ประกอบการขนส่งที่ต้องให้ปรากฏประจำรถทุกคัน
- (3) จำนวนที่นั่ง เกณฑ์น้ำหนักบรรทุกและวิธีการบรรทุก
- (4) จำนวนผู้ประจำรถ
- (5) ท้องที่ที่ทำการขนส่ง
- (6) มาตรฐานบริการในการประกอบการขนส่ง
- (7) อัตราค่าขนส่งและค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่ง
- (8) สถานที่หยุดและจอด เพื่อขนถ่ายคน สัตว์ หรือสิ่งของ
- (9) สถานที่เก็บ ซ่อม และบำรุงรักษารถ
- (10) เงื่อนไขอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางต้องจัดให้มีการประกาศเงื่อนไขตาม

(7) และ (8) ณ ที่ซึ่งอธิบดีกำหนด

มาตรา 33 ในการออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็ก ให้นายทะเบียน โดยอนุมัติของคณะกรรมการกำหนดเงื่อนไขไว้ในใบอนุญาตเกี่ยวกับ

- (1) จำนวนรถที่ต้องใช้ในการประกอบการขนส่งตามเส้นทางที่ใช้ในการประกอบการขนส่ง
- (2) ลักษณะ ชนิด ขนาด และสีของรถ และเครื่องหมายของผู้ประกอบการขนส่งที่ต้องให้ปรากฏประจำรถทุกคัน
- (3) จำนวนที่นั่ง เกณฑ์น้ำหนักบรรทุก และวิธีการบรรทุก
- (4) เวลาและจำนวนเที่ยวของการเดินรถ
- (5) เส้นทางที่ใช้ในการประกอบการขนส่ง
- (6) อัตราค่าขนส่งและค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่ง
- (7) เงื่อนไขอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็กต้องจัดให้มีการประกาศเงื่อนไขตาม

(5) และ (6) ณ ที่ซึ่งอธิบดีกำหนด

มาตรา 34 ในการออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ให้นายทะเบียนกำหนดเงื่อนไขตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางกำหนดไว้ในใบอนุญาตเกี่ยวกับ

- (1) จำนวนรถที่ต้องใช้ในการประกอบการขนส่ง
- (2) ลักษณะ ชนิด และขนาดของรถ และเครื่องหมายของผู้ประกอบการขนส่งที่ต้องให้ปรากฏประจำรถทุกคัน
- (3) สถานที่เก็บ ซ่อม และบำรุงรักษา
- (4) จำนวนผู้ประจำรถ
- (5) เงื่อนไขอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 35 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งตามประเภทที่กำหนดในกฎกระทรวง ต้องจัดให้มีสมุดประจำรถ ประวัติผู้ประจำรถ และหรือใบกำกับสินค้าที่ทำการขนส่งและต้องทำรายงานเกี่ยวกับการขนส่งและอุบัติเหตุที่เกิดจากการขนส่งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 36 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งต้องจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ และต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดว่าด้วยความปลอดภัยในการขนส่ง ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 37 ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางจัดให้มีที่พักรถโดยสารตามระยะทาง โดยมีลักษณะ ขนาด จำนวน และจุดที่ตั้งของที่พักรถโดยสารตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 38 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง เพิ่ม ลด หรือยกเว้นค่าขนส่ง หรือค่าบริการอย่างอื่นในการขนส่ง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ

มาตรา 39 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็กหรือ ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลใช้หรือยอมให้บุคคลอื่นใช้รถที่ได้รับอนุญาตทำการขนส่งนอกเส้นทาง หรือนอกท้องที่ที่ได้รับอนุญาตแล้วแต่กรณี เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางกำหนด

มาตรา 40 ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางกระทำการขนส่ง อันมีลักษณะเช่นเดียวหรือคล้ายกับผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางหรือมีลักษณะเป็นการแข่งผลประโยชน์กับผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางในเส้นทางที่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางได้รับอนุญาต

มาตรา 40 ทวิ ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งใช้หรือยินยอมให้ผู้ใด ปฏิบัติหน้าที่ขับรถที่ใช้ในการขนส่ง หากปรากฏว่าขณะใช้หรือขณะยินยอมให้ปฏิบัติหน้าที่ขับรถ ผู้นั้นมีอาการหรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (1) เมาสุราหรือของมีนเมาอย่างอื่น
- (2) เสพยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ
- (3) เสพวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งต้องคอยดูแลและป้องกันไม่ให้ผู้ซึ่งมีอาการหรือกระทำการตาม (1) (2) หรือ (3) ของวรรคหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ขับรถ

มาตรา 41 ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นที่จะแก้ไขสถานการณ์ เพื่อให้การขนส่งได้รับความสะดวกหรือให้มีรถเพียงพอแก่การขนส่ง นายทะเบียนมีอำนาจที่จะสั่งเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินรถ เวลา และจำนวนเที่ยวของการเดินรถ หรือให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งผู้ใดส่งรถที่ตนได้รับอนุญาตไปช่วยเหลือเป็นการชั่วคราวตามควรแก่กรณีแล้วให้รายงานคณะกรรมการโดยเร็ว

มาตรา 42 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งต้องแสดงใบอนุญาตประกอบการขนส่งหรือใบแทนใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ณ ที่ตั้งสำนักงานของผู้ได้รับใบอนุญาต

มาตรา 43 ในกรณีที่ใบอนุญาตประกอบการขนส่งสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญ ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้ทราบถึงการสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดดังกล่าว

มาตรา 44 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ซึ่งประสงค์จะเลิกประกอบการขนส่งต้องแจ้งความประสงค์ดังกล่าวเป็นหนังสือให้นายทะเบียนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันก่อนวันเลิกประกอบการขนส่ง

มาตรา 45 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็ก ซึ่งประสงค์จะเลิกประกอบการขนส่ง ต้องแจ้งความประสงค์ดังกล่าวเป็นหนังสือให้นายทะเบียนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหกสิบวันก่อนวันเลิกประกอบการขนส่ง

มาตรา 46 เมื่อปรากฏว่าผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

- (1) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา 24
- (2) ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามเงื่อนไขในมาตรา 31 มาตรา 32 มาตรา 33 หรือมาตรา 34 หรือไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดว่าด้วยความปลอดภัยของผู้โดยสารตามมาตรา 36 หรือไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามบทบัญญัติในหมวด 4 ว่าด้วยการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่งให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งนั้นปฏิบัติให้ถูกต้อง หรือจัดการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ปฏิบัติหรือไม่แก้ไขให้ถูกต้อง หรือเป็นที่เห็นได้ว่าผู้ได้รับใบอนุญาต

ประกอบการขนส่งไม่สามารถจะดำเนินการตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดนั้น หรือการดำเนินการนั้น น่าจะเป็นเหตุให้เกิดภัยอันตรายหรือเสื่อมประโยชน์ต่อประชาชน ให้นายทะเบียนโดยอนุมัติของ คณะกรรมการสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการขนส่งได้ แต่ถ้าเป็นการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางที่จะ พิจารณาอนุมัติ

มาตรา 47 ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ซึ่งถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตต้องส่งคืน ใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ถูกลงสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา 48 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ซึ่งถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตมีสิทธิ อุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ทราบคำสั่งคำวินิจฉัยของรัฐมนตรีให้เป็นที่สุด การอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกฉัตร เจนจบวิทย์ (2551) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มผู้ใช้ รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นกลุ่มคนที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในขณะที่เดินทางสูง โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย ในการเดินทางที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความเป็นส่วนตัว มากกว่าเพศชาย และมีอายุโดยเฉลี่ย 29 ปี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและ เจ้าของธุรกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาท ซึ่งเป็นผู้มีความมั่นคงทางการเงิน และมีระดับ การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการรถไฟฟ้า ฯ จากการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ฯ จะคำนึงถึง ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ต่ำ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ฯ มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 19,000 บาท และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและกำลังศึกษาอยู่ ซึ่งเป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีสถานภาพโสด และมีอายุเฉลี่ย 26 ปี ซึ่งเป็นช่วงในวัยเริ่มทำงาน และต้องเก็บออมเพื่อสร้างความมั่นคงในอนาคต นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้า ฯ เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ผู้เดินทางเห็นว่าค่าใช้จ่าย ในการเดินทางมีความสำคัญ เนื่องจากผู้เดินทางต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและผู้เดินทาง มีที่พักอาศัยอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า ฯ เนื่องจากผู้เดินทางต้องการลดเวลาในการเดินทางไปยัง จุดหมายต่าง ๆ ส่วนปัจจัยที่ทำให้โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้า ฯ ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ มีผู้ร่วมเดินทางเนื่องจากการเดินทางโดยขนส่งสาธารณะ โดยมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วยนั้นจะทำให้ การเดินทางไม่มีความคล่องตัวและมีความล่าช้า

พิศาล อริยเดชะวณิช (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์หาน้ำหนักความสำคัญของ ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจจัดลำดับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ซึ่งปัจจัยที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ จัดลำดับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มีทั้งหมด 26 ปัจจัย และได้จัดกลุ่มเป็น 6 กลุ่ม ปัจจัยหลัก คือ (1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเงิน (2) ปัจจัยด้านสังคม (3) ปัจจัยด้านการเมือง (4) ปัจจัยด้าน เทคโนโลยี (5) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และ (6) ปัจจัยด้านการจราจรและขนส่ง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยหลักที่มีความสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเงิน ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้าน จราจรและขนส่ง โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญ คือ 0.329, 0.235 และ 0.143 ตามลำดับ และปัจจัยย่อย ที่มีความสำคัญมาก คือ ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต และความเสมอภาคในการใช้บริการ โดยมีค่าน้ำหนัก ความสำคัญ 0.159, 0.072 และ 0.062 ตามลำดับ การวิจัยนี้ได้สรุปค่าน้ำหนัก ความสำคัญของปัจจัยที่ประยุกต์ใช้ในการลำดับโครงการ เพื่อให้ผู้บริหารในอนาคตสามารถนำ น้ำหนักของปัจจัยไปใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจจัดลำดับโครงการต่อไป

วันชัย บัวกิตติ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสาร ประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้าน การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรรักษาระดับการบริการไว้และปรับปรุง การบริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอีก ได้แก่ การเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศที่ ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ ปรับปรุงสภาพรถโดยสารทั้งภายนอกและภายในให้สะอาด แผ่นป้าย บอกรายทางผ่านข้างตัวรถที่ชัดเจน ความปลอดภัยจากรถ ระบบเครื่องทำความเย็น ที่นั่งโดยสารและ อุปกรณ์อื่น ๆ ภายในตัวรถ ความสะอาดของรถโดยสาร การรักษาสิ่งแวดล้อม ควันดำ มลพิษ การบอกชื่อที่หมายล่วงหน้าก่อนจอด ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและ การให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการเสริมสร้างความสามารถในการ บริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่องานบริการ

จิตริรัตน์ บำรุงบ้าน (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับ พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) เพื่อศึกษา ปัจจัยการให้บริการ การให้บริการ เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการและศึกษาความสัมพันธ์ของ การใช้รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน สายสีลม และสายสุขุมวิท จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการ ด้านขบวนรถ ด้านระบบความปลอดภัย และด้านราคาค่าโดยสาร

2. พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แบบประเภทเที่ยวเดียว (Single journey ticket) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน 1-2 วัน ในรอบสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 68.7 โดยจะใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในช่วงเวลาเช้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.5 และส่วนใหญ่มักจะใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เพื่อไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 38.3

3. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ปัจจัยการให้บริการ ด้านขบวนรถ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการบริการ และด้านระบบความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรณีการ โสมมา (2551) ได้ศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRTA) โดยทำการตรวจสอบคุณภาพบริการตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านหลักของเครื่องมือ SERVQUAL ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิ่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครรวมในเกือบทุกด้าน ได้แก่ ความคาดหวังคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4.74) และความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง (4.37) และมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครรวมในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4.68)

ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถโดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสระบุรี พบว่า การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด (2) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งโดยสาร จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชนรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ ทั้งด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

ศรัญญา แก้วศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 420 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค-สแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์ Cramer's V การทดสอบค่า t-test และ F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของบริษัท โคคอนันต์ทัวร์ เลือกใช้เพราะการให้บริการของพนักงานให้บริการโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่ง ค่าโดยสาร 488 บาท วัตถุประสงค์เพื่อทัศนศึกษาท่องเที่ยว/ พักผ่อน ชื่อตัวล่วงหน้า ณ สถานี ขายตัว เป็นตัวเที่ยวเดียว ใช้บริการ 2 ครั้ง ต่อเดือน ในช่วงเวลา 19.01-21.00 น. ช่วงวันที่มาใช้ บริการไม่แน่นอน ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง หาข้อมูลเพื่อการเดินทางโดยสอบถามจากบุคคล อื่น และไม่มีบุคคลที่ร่วมเดินทางด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุก ด้าน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศ เส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยกเว้นช่วงเวลาที่เรียกใช้โดยการที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ข้อเสนอที่พบ คือ เพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานีขนส่งบรรดโดยสารและจุดพักรถ รองลงมา คือ ต้องการให้ที่นั่งสำหรับการรอรถโดยสาร ไม่ควรมีการวางสัมภาระส่วนตัวบนที่นั่ง

วาสนา ชารามาศ (2553) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพาในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การลดพลังงานในการเดินทางมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การลด ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอันดับที่ 3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัย บูรพา ไม่แตกต่างกัน

วลัยพัชร มิ่งประชา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อรถโดยสาร ประจำทาง สายกรุงเทพ-นครปฐม (997) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อรถโดยสารประจำทางสายกรุงเทพ-นครปฐม (997) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรเขต อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม เป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 100 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีรายได้

5000-10000 บาท โดยส่วนใหญ่มีรถส่วนตัวเป็นจักรยานยนต์ และมักเดินทางเข้ากรุงเทพด้วยรถโดยสารประจำทาง เหตุที่เลือกเพราะประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เดินทางประมาณ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลา 06.01-08.00 น. โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสายกรุงเทพ-นครปฐม (997) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย (4.26) ด้านกระบวนการ (3.96) ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (3.83) ด้านสินค้าและบริการ (3.83) ด้านราคา (3.72) ด้านบุคลากร (3.58) ด้านลักษณะทางกายภาพ (2.92) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการส่งเสริมและจัดจำหน่าย คือ มีการลดราคาสำหรับผู้สูงอายุด้านกระบวนการ คือ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการเดินทางจะมีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้า ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ความสะอาดของสถานที่จอดรถ ด้านสินค้าและบริการ คือ สามารถเลือกจุดลงรถได้ที่สะดวกตามความต้องการ ด้านราคา คือ ความเหมาะสมของราคา เมื่อเทียบกับระยะทางตั้งแต่ต้นทาง-ปลายทาง ด้านบุคลากร คือ พนักงานตรวจตั๋วแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ความสะอาดของเก้าอี้รถโดยสาร

พรทิพย์ นามเมือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีผลต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพสายใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพสายใต้ ในด้านความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และความประหยัด และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพสายใต้ จำแนกตามตัวแปรอิสระ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพสายใต้ รวมจำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี Least significant different (LSD) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพสายใต้ พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจระดับแรก คือ ด้านความประหยัด อันดับสอง คือ ด้านความสะดวก อันดับสาม คือ ด้านความสะอาด อันดับสุดท้าย คือ ความปลอดภัย ผลการทดสอบสมมติฐานของข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพสายใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศชายได้ และสถานภาพการครองครองรถยนต์ของครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Armbruster (2010) ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับ “ผลกระทบของผู้โดยสารทางการคมนาคมขนส่งในบริเวณเมืองหลวงระหว่าง ปี ค.ศ. 2002-2009” ประเทศขนาดใหญ่จำนวนมากที่มีการ

รวมกลุ่มจัดตั้งตัวแทนบริษัทเกี่ยวกับการขนส่ง เพื่อจัดเป็นเครื่องมือให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ในปี ค.ศ. 2010 ได้มีการตอบรับจากผู้โดยสารที่มีแนวโน้มการลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน และได้มีการร่วมกันสมทบทุนสงเคราะห์จากสมาคมต่าง ๆ จากรัฐบาลส่วนกลางของประเทศ รัฐบาลมีนโยบายอย่างไรที่จะแก้ไขหรือรองรับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารที่ใช้บริการการขนส่งที่จะสามารถตัดสินใจและมั่นใจ รัฐบาลของประเทศจะมีนโยบายเป้าหมายการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปรับปรุงการจราจรแออัด, การเพิ่มความทันสมัยทางเทคโนโลยีทางการสื่อสาร, การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และการปรับปรุงคุณภาพมลภาวะทางอากาศ การตัดสินใจที่จะเริ่มต้น ปัจจัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการการขนส่งและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ นั้นได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง, โครงสร้างเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง และข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์ของเศรษฐกิจในขั้นสูงสุดจากจำนวนของ 54 เมืองนครหลวงขนาดใหญ่ ในระหว่างปี ค.ศ. 2002-2007 การเรียกใช้โครงสร้างข้อมูลเพื่อแยกตัวออกจากผลกระทบของการบริการทางขนส่งในส่วนของผู้โดยสารและมีกระบวนการควบคุมผลกระทบที่เกิดการ โครงสร้างการคมนาคมขนส่งและในส่วนปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ จากการศึกษาพบว่า นั้นเป็นเพียง 1.00 ดอลลาร์ที่มีการเพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับค่าโดยสารทางขนส่ง เป็นเหตุผลในการประเมิน 21 เปอร์เซนต์ที่ใกล้สิ้นสุดต่อพลเมืองจำนวนหนึ่งคนที่ใช้ค่าโดยสารทางขนส่งในระหว่างบุคคลที่สำคัญในแถบบริเวณนครหลวง การทำให้ลดจำนวนลงของจำนวนยานพาหนะการขนส่งต่อระยะไมล์นั้นคิดเป็น 0.63 เปอร์เซนต์ของจำนวนทั้งหมด จากการใช้ หลักการและเหตุผลกระบวนการย้อนรอยได้แสดงถึงว่า การเสนอแนะค่าโดยสารทางการขนส่งนั้น มีแนวโน้มการเพิ่มขึ้น โดยกลุ่มองค์กรตัวแทนระดับแนวหน้าของสหรัฐอเมริกาได้มีความห่วงใกลดน้อยมากที่จะที่จะทำการตัดราคาเกี่ยวกับการบริการเกี่ยวกับการบริการทางขนส่ง ในทางปฏิบัติแล้ว การทำวิจัยฉบับนี้ได้แสดงถึงความเจริญเติบโตก้าวหน้าของการจัดการเกี่ยวกับนโยบายที่มีปัจจัยแนวโน้มการเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับความหนาแน่นของถิ่นที่อยู่อาศัยและเพิ่มการเข้ามามีบทบาทหรือส่วนร่วมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นจากการส่งเสริมการบริการผู้โดยสารทางการขนส่ง

Ferris (2011) ได้ศึกษาเรื่อง “การส่งเสริม การปรับปรุง แก้ไข ความสะดวกสบายจากการใช้บริการขนส่งมวลชน” ว่าระบบขนส่งมวลชนนั้น ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญภายใต้การคมนาคมขนส่งที่มีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอตลอดเวลา ซึ่งเป็นสัญลักษณ์และการสื่อความหมายอย่างหนึ่งของลักษณะทางสังคม ในขณะที่เดียวกัน การจราจรติดขัด, การลดปริมาณมลภาวะทางอากาศ และการส่งเสริมสนับสนุนข้อตกลง, การอพยพย้ายถิ่นที่อยู่อาศัย พวกเราสามารถช่วยกันและคงไว้ซึ่งการดำรงอยู่ของผู้ขับขี่ยานพาหนะและการกระตุ้นผู้ขับขี่ใหม่ ๆ โดยการให้ความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น โดยผ่านการให้บริการทางขนส่งที่มีคุณภาพดีต่อผู้เดินทางในระบบการประชาสัมพันธ์

ฉันได้ทำการบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินรถขนส่งสาธารณะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของจุดสำคัญของเครื่องคิดที่มีการเตรียมการใช้งานจริง ในการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้ใช้งานในบริเวณชุมชนแออัดของวอชิงตัน สหรัฐอเมริกา ฉันได้ทำการนำเสนอและออกแบบเกี่ยวกับการได้สวนพิจารณาการให้บริการที่มีการขยายออกไปอย่างกว้างขวางจากการขนส่งสาธารณะและหลักการโครงร่างนั้น สำหรับสิทธิพิเศษและการบริการจากการขนส่งเพิ่มขึ้นของขนส่งมวลชนสาธารณะ ฉันได้ทำการนำเสนอจำนวนตัวเลขเกี่ยวกับจำนวนการเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วยการทำงานในบริเวณกลุ่มที่มีการวางแผนการจัดการทางข้อมูล การทำงานในบริเวณกลุ่มความเสี่ยงที่มีคุณภาพดี การวางแผนและการใช้งานและบริการแบบทำจริงและทำให้การบริการ โดยใช้สัญญาณ โทรศัพท์มือถือเป็นหลัก การบรรยายการกระตุ้นสำหรับการใช้เครื่องมือในการประเมินราคา ในที่สุดแล้ว ฉันได้ทำการนำเสนอการประเมินค่าของการขนส่งมวลชนที่ได้มีการทดลองสาธิต เพื่อการปรับปรุงคุณภาพจากข้อเท็จจริงของการขนส่งมวลชนสาธารณะและลดจำนวนเวลาทำการรอคอยของผู้ใช้บริการ การกระตุ้นให้ใช้การเดินออกกำลังกาย, การปรับปรุงคุณภาพของระบบความปลอดภัยของผู้ใช้ถนน ซึ่งเป็นการบริการจากการขนส่งมวลชนสาธารณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ส่วนใหญ่มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสรุปได้ว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำคัญในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน การให้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก การปฏิบัติมีการเสมอภาคเท่าเทียมกัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการครบถ้วน สิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดนี้ ถือเป็นส่วนสำคัญในการทำให้ประชาชนพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.1 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 3.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถจำแนกวิธีการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ รายงานสรุปของหน่วยงานเอกชน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษาโดยลงพื้นที่จริงและเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มารับบริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มารับบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำนวน 20,500 คน (30 กันยายน 2557 จากผู้ดูแลสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มารับบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 71-72) ดังนี้

จากสูตร

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

จากนั้นผู้วิจัยจำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่างของการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ซึ่งได้จากสถิติยอดการขายจำหน่ายตั๋วโดยสาร แยกตามหน่วยธุรกิจเดินรถในรอบ 1 เดือน คือ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{20,500}{1 + 20,500(0.05)^2}$$

$$n = 392.34$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 393 คน จากนั้นใช้วิธีการเทียบสัดส่วนของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มารับบริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสนกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเก็บตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างที่มาใช้บริการรถผู้กรุงเทพฯ-บางแสน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยปรับปรุงกรอบการวัดระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ผู้โดยสารในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จากแนวคิดการให้บริการ (Millet, 1954 อ้างถึงใน วาสนา ธารามาศ, 2553, หน้า 33) มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้ คำถามส่วนนี้เป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ กำหนดคะแนนเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยมาก
2 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดเนื้อหาของคำถามของแบบสอบถาม ให้เนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3. นำเครื่องมือที่สร้างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบวิจารณ์และแก้ไข คือ

3.1 ดร. กฤษฏา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ดร. กิจฐเขต ไกรวาส อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายไพฑูรย์ สิทธิณิสัยสุข ผู้ดูแลสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน

ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการรถตู้สาธารณะ บริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ยื่นเรื่องทำหนังสือ เพื่อขอความอนุเคราะห์และแนะนำตัวผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยบูรพา ถึงเจ้าหน้าที่ของบริษัท ขนส่ง จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าไปขอข้อมูลสถิติยอดการจำหน่ายตั๋วโดยสาร แยกตามหน่วยธุรกิจเคาน์เตอร์ในรอบ 1 เดือน

2. ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกจ่ายแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน โดยใช้วิธีสุ่มตามสะดวกให้ครบตามจำนวน 400 คน

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล

4. สรุปข้อมูลจากแบบสอบถามและคัดเลือกแยกแยะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน

5. ลงรหัสข้อมูลแบบสอบถามในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุดก่อนจะนำเข้าสู่ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดกลับมาวิเคราะห์ โดยในการวิเคราะห์เชิงปริมาณทำได้โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จะมีการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) จะใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการให้บริการของผู้สาธารณะของความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยมีค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเฉลี่ยแบบมาตรฐาน (SD) ในการบรรยายเชิงพรรณนาและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ (1) ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบค่าสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีนัยสำคัญ 0.05 ทางสถิติ จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

เกณฑ์การแปลความ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
3.26-4.00	มีการบริการรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด
2.51-3.25	มีการบริการรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับมาก
1.76-2.50	มีการบริการรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับน้อย
1.00-1.75	มีการบริการรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัย “ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” โดยเก็บข้อมูลจากนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	201	50.30
หญิง	199	49.70
รวม	400	100.00
อายุ		
ตั้งแต่ 18 ปีลงมา	4	1.00
19 ปี	208	52.00
20 ปี	168	43.00
21 ปี	20	5.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ		
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว	164	41.00
คณะพยาบาลศาสตร์	8	8.00
คณะโลจิสติกส์	12	3.00
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	12	3.00
คณะศึกษาศาสตร์	4	1.00
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	56	14.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	48	12.00
คณะสหเวชศาสตร์	4	1.00
คณะวิทยาการสารสนเทศ	4	1.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์	56	14.00
คณะวิทยาศาสตร์	4	1.00
คณะศิลปกรรมศาสตร์	4	1.00
รวม	400	100.00
ชั้นปีการศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	216	54.00
ชั้นปีที่ 2	160	40.00
ชั้นปีที่ 3	20	20.00
ชั้นปีที่ 4	4	1.00
รวม	400	100.00
รายได้		
5,001-10,000 บาท	212	53.00
10,001-15,000 บาท	188	47.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.70

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 อายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 อายุ 18 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

คณะ พบว่า ส่วนใหญ่คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.00 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.00 คณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.00 คณะโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 3.00 คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา คิดเป็นร้อยละ 3.00 คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 คณะสหเวชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 คณะวิทยาการสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.00 คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 คณะศิลปกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ชั้นปีการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 40.00 ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 20.00 และชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

รายได้ (ที่ได้รับจากผู้ปกครอง) พบว่า ส่วนใหญ่ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการให้บริการแก่ประชาชนของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	210 (52.50)	166 (41.50)	6 (24.00)	-	3.47	0.61	มากที่สุด	1
2. พนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน	198 (49.50)	186 (46.50)	16 (4.00)	-	3.46	0.57	มากที่สุด	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. มีการจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงผู้รับบริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น	183 (45.75)	177 (44.25)	40 (10.00)	-	3.36	0.66	มากที่สุด	3
4. ผู้รับบริการทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการเลือกที่นั่งภายในรถ โดยไม่มีผู้รับบริการคนใดได้รับสิทธิพิเศษในการเลือกที่นั่งก่อน	154 (38.50)	210 (52.50)	36 (9.00)	-	3.30	0.66	มากที่สุด	4
	ภาพรวม				3.40	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อสรุปได้ดังนี้

การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.61$) เป็นอันดับที่ 1

พนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.57$) เป็นอันดับที่ 2

มีการจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงผู้รับบริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.66$) เป็นอันดับที่ 3

ผู้รับบริการทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการเลือกที่นั่งภายในรถ โดยไม่มีผู้รับบริการคนใดได้รับสิทธิพิเศษในการเลือกที่นั่งก่อน พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.62$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทัศนต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทัศนต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับ การให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานขายตั๋วให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	155 (38.75)	213 (53.25)	32 (8.00)	-	3.31	0.61	มากที่สุด	3
2. การรอการเดินทางใช้เวลาไม่นานและเหมาะสม	139 (34.75)	241 (60.25)	20 (5.00)	-	3.30	0.61	มากที่สุด	4
3. พนักงานใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	176 (44.00)	196 (49.00)	28 (7.00)	-	3.37	0.61	มากที่สุด	2
4. พนักงานขับรถสามารถไปส่งท่านถึงที่หมายได้ตรงตามเวลาและปลอดภัย	195 (48.75)	173 (43.25)	32 (8.00)	-	3.41	0.63	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.35	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทัศนต่อเวลา พบว่า โดยภาพรวม นิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อสรุปได้ดังนี้

พนักงานขับรถสามารถไปส่งท่านถึงที่หมายได้ตรงตามเวลาและปลอดภัย พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับที่ 1

พนักงานใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.61$) เป็นอันดับที่ 2

พนักงานขายตั๋วให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.61$) เป็นอันดับที่ 3

การรอการเดินทางใช้เวลาไม่นานและเหมาะสม พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.61$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	201 (50.25)	167 (41.75)	32 (8.00)	-	3.42	0.64	มากที่สุด	1
2. พื้นที่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีเพียงพอต่อการรองรับผู้ที่มารับบริการ	192 (48.00)	176 (44.00)	32 (8.00)	-	3.40	0.64	มากที่สุด	2
3. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการรับบริการ	177 (44.25)	179 (44.75)	44 (11.00)	-	3.33	0.67	มากที่สุด	3
4. ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น ไว้อย่างเพียงพอ	170 (42.50)	143 (35.75)	87 (21.75)	-	3.21	0.67	มากที่สุด	4
ภาพรวม					3.34	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

มีการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.64$) เป็นอันดับที่ 1

พื้นที่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีเพียงพอต่อการรองรับผู้ที่มารับบริการ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับที่ 2

พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการรับบริการ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.67$) เป็นอันดับที่ 3

ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น ไว้อย่างเพียงพอ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.78$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารสามารถดำเนินการรับบริการได้อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนได้อย่างไม่ติดขัด	166 (41.50)	162 (40.50)	72 (18.00)	-	3.24	0.74	มาก	3
2. การให้บริการในเรื่องติดต่อขอรับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียวกัน	152 (40.25)	203 (50.75)	36 (9.00)	-	3.27	0.64	มากที่สุด	2
3. สถานีขนส่งผู้โดยสารมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำคำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด	135 (33.75)	225 (56.25)	40 (10.00)	-	3.24	0.62	มาก	4
4. มีช่องทางจำหน่ายตั๋วและชำระเงินรองรับหลากหลายช่องทาง	161 (40.25)	203 (50.75)	36 (9.00)	-	3.39	0.62	มากที่สุด	1
	ภาพรวม				3.29	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

มีช่องทางจำหน่ายตั๋วและชำระเงินรองรับหลากหลายช่องทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับที่ 1

การให้บริการในเรื่องติดต่อขอรับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียวกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.64$) เป็นอันดับที่ 2

การให้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารสามารถดำเนินการรับบริการได้อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนได้อย่างไม่ติดขัด พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.74$) เป็นอันดับที่ 3

สถานีขนส่งผู้โดยสารมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำคำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.62$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการใช้สื่อที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ป้ายดิจิทัล	185 (46.25)	187 (46.25)	28 (7.00)	-	3.39	0.62	มากที่สุด	2
2. มีการพัฒนาการให้บริการ เช่น มีการสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ	202 (50.50)	166 (41.50)	32 (8.00)	-	3.43	0.64	มากที่สุด	1
3. มีการพัฒนาเทคโนโลยีการเดินรถ เช่น มีการติด GPRS เพื่อควบคุมระดับความเร็วและความปลอดภัย	156 (39.00)	200 (50.00)	44 (11.00)	-	3.28	0.65	มากที่สุด	4
4. มีการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เบาะที่นั่งแบบระบบนวดอัตโนมัติ เป็นต้น	176 (44.00)	200 (50.00)	24 (6.00)	-	3.38	0.60	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.37	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

มีการพัฒนาการให้บริการ เช่น มีการสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง การให้บริการอยู่เสมอ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.64$) เป็นอันดับที่ 1

มีการใช้สื่อที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ป้ายดิจิทัล พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.62$) เป็นอันดับที่ 2

มีการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เบาะที่นั่ง แบบระบบขนาดอัตโนมัติ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.60$) เป็นอันดับที่ 3

มีการพัฒนาเทคโนโลยีการเดินรถ เช่น มีการติด GPRS เพื่อควบคุมระดับความเร็วและความปลอดภัย พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.65$) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน

ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัด ชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน	\bar{X}	SD	ระดับ การให้บริการ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.40	0.63	มากที่สุด	1
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.35	0.62	มากที่สุด	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.66	มากที่สุด	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.29	0.66	มากที่สุด	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.37	0.63	มากที่สุด	2
ภาพรวม	2.88	0.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษา ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.63$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.62$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.66$) เป็นอันดับที่ 4

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.66$) เป็นอันดับที่ 5

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการให้บริการ				
	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ชาย	201	3.37	0.47	-1.00	0.113
หญิง	199	3.42	0.43		
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
ชาย	201	3.35	0.46	0.28	0.347
หญิง	199	3.34	0.45		
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ชาย	201	3.40	0.40	2.60	0.347
หญิง	199	3.28	0.52		

ตารางที่ 12 (ต่อ)

เพศ	ด้านการให้บริการ				
	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ชาย	201	3.24	0.45	-1.22	0.084
หญิง	199	3.29	0.48		
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ชาย	201	3.36	0.48	-0.31	0.387
หญิง	199	3.38	0.48		
นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน					
ชาย	201	3.34	0.28	0.12	0.90
หญิง	199	3.34	0.27		

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิงมีความเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

($t = 0.12$, Sig. = 0.369) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการให้บริการ				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ระหว่างกลุ่ม	13.19	3	4.40	2.26	0.00*
ภายในกลุ่ม	68.93	396	0.17		
รวม	82.12	399			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	2.27	3	0.76	3.76	0.01
ภายในกลุ่ม	79.88	396	0.20		
รวม	85.15	399			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	3.28	3	1.09	5.21	0.00*
ภายในกลุ่ม	83.24	396	0.21		
รวม	86.53	399			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	1.43	3	0.48	2.23	0.08
ภายในกลุ่ม	84.55	396	0.21		
รวม	85.98	399			
ด้านการให้บริการก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	7.76	3	2.59	12.22	0.00*
ภายในกลุ่ม	83.85	396	0.21		
รวม	91.61	399			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

อายุ	ด้านการให้บริการ				
	SS	df	MS	F	Sig.
นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน					
ระหว่างกลุ่ม	4.21	3	1.40	20.97	0.00*
ภายในกลุ่ม	26.52	396	0.07		
รวม	30.73	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 นิสิตที่มีอายุต่างกัน ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบ พบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่าง (F = 20.97, Sig. = 0.00) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยสามารถจับรายชื่อได้ดังนี้ (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน โดยการจับรายชื่อด้วยสูตร LSD

อายุ	\bar{X}	ตั้งแต่ 18 ปีลงมา	19 ปี	20 ปี	21 ปี
ตั้งแต่ 18 ปีลงมา	2.80	-	-0.59*	-0.54*	
19 ปี	3.39		-		0.41*
20 ปี	3.34			-	0.36*
21 ปี	2.98				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD พบว่า

รายคู่ที่ 1 อายุ 18 ปีลงมา มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก อายุ 19 ปี และ 20 ปี

รายคู่ที่ 2 อายุ 19 ปี มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก อายุ 21 ปี

รายคู่ที่ 3 อายุ 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก อายุ 21 ปี

สมมติฐานที่ 3 นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท
ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามคณะ

คณะ	ด้านการให้บริการ				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ระหว่างกลุ่ม	8.59	11	0.78	4.12	0.00*
ภายในกลุ่ม	73.12	388	0.19		
รวม	82.12	399			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	12.36	11	1.12	6.25	0.00*
ภายในกลุ่ม	69.79	388	0.18		
รวม	82.12	399			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	12.12	11	1.10	5.74	0.00*
ภายในกลุ่ม	74.41	388	0.19		
รวม	86.53	399			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	9.52	11	0.87	4.39	0.00*
ภายในกลุ่ม	76.46	388	0.20		
รวม	85.98	399			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

คณะ	ด้านการให้บริการ				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	15.97	11	1.45	7.45	0.00*
ภายในกลุ่ม	75.64	388	0.19		
รวม	91.61	399			
นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการรถของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน					
ระหว่างกลุ่ม	3.61	11	0.33	4.69	0.00*
ภายในกลุ่ม	27.12	388	0.07		
รวม	30.73	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 นิสิตที่มีคณะต่างกัน ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบ พบว่า นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน ($F = 4.69$, $Sig. = 0.00$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยสามารถจับรายชื่อได้ดังนี้ (ดังตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 นิสิตที่มีคณะต่างกันมีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน โดยการจับรายคู่ด้วยสูตร LSD

คณะ	\bar{X}	การจัดการ	การพยาบาล	โลจิสติกส์	วิทกัฬา	ศึกษาศาสตร์	รัฐศาสตร์	มนุษยศาสตร์	สหเวชศาสตร์	วิทยาสารสน	วิศวกรรม	วิทยาศาสตร์	ศิลปกรรม
1. การจัดการ	3.37			.49*		.65*						.65*	
2. พยาบาล	3.35					.75*				.50*		.75*	
3. โลจิสติกส์	3.05						-.49*	-.63*			-.51*		
4. วิทกัฬา	3.33							-.29*				.50*	
5. ศึกษาศาสตร์	3.20							-.79*			-.68*		
6. รัฐศาสตร์	3.29											.66*	
7. มนุษยศาสตร์	3.36											.79*	
8. สหเวชศาสตร์	3.00												
9. วิทยาสารสน	3.00												
10. วิศวกรรม	3.45												
11. วิทยาศาสตร์	3.15												
12. ศิลปกรรม	3.00												

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD พบว่า
 รายคู่ที่ 1 คณะที่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 3, 5 และ 11
 รายคู่ที่ 2 คณะที่ 2 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 5, 9 และ 11
 รายคู่ที่ 3 คณะที่ 3 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 6, 7 และ 10
 รายคู่ที่ 4 คณะที่ 4 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 7 และ 11
 รายคู่ที่ 5 คณะที่ 5 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 7 และ 10
 รายคู่ที่ 6 คณะที่ 6 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 11
 รายคู่ที่ 7 คณะที่ 7 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก คณะที่ 11

สมมติฐานที่ 4 นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท
 ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
 จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
 กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	ด้านการให้บริการ				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ระหว่างกลุ่ม	10.56	3	3.52	19.48	0.00*
ภายในกลุ่ม	71.56	396	0.18		
รวม	82.12	399			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	3.92	3	1.31	6.61	0.00*
ภายในกลุ่ม	78.24	396	0.20		
รวม	82.15	399			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	5.93	3	1.98	9.72	0.00*
ภายในกลุ่ม	80.60	396	0.20		
รวม	86.53	399			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ชั้นปี	ด้านการให้บริการ				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	6.61	3	2.20	11.00	0.00*
ภายในกลุ่ม	79.37	396	0.20		
รวม	85.98	399			
ด้านการให้บริการก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	11.27	3	3.76	18.52	0.00*
ภายในกลุ่ม	80.34	396	0.20		
รวม	91.61	399			
นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน					
ระหว่างกลุ่ม	6.11	3	2.04	32.78	0.00
ภายในกลุ่ม	24.62	396	0.06		
รวม	30.73	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 17 นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน ระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบ พบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน ($F = 32.78$, $Sig. = 0.00$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยสามารถจับรายการได้ดังนี้ (ดังตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-
บางแสน โดยการจับรายคู่ด้วยสูตร LSD

ชั้นปี	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	2.80	-		-0.31*	1.08*
ชั้นปีที่ 2	3.39		-	0.29*	1.06*
ชั้นปีที่ 3	3.34			-	0.77*
ชั้นปีที่ 4	2.98				-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD พบว่า
รายคู่ที่ 1 ชั้นปีที่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปี 4
รายคู่ที่ 2 ชั้นปีที่ 2 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปี 4
รายคู่ที่ 3 ชั้นปีที่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่างไปจาก ชั้นปีที่ 4

สมมติฐานที่ 5 นิสิตที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านการให้บริการ				
	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5,001-10,000	212	3.43	0.40	1.53	0.00*
10,001-15,000	188	3.36	0.50		
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
5,001-10,000	212	3.38	0.44	1.77	0.927
10,001-15,000	188	3.30	0.46		

ตารางที่ 19 (ต่อ)

รายได้	ด้านการให้บริการ				
	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
5,001-10,000	212	3.36	0.44	1.08	0.091
10,001-15,000	188	3.31	0.49		
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
5,001-10,000	201	3.24	0.48	-0.93	0.995
10,001-15,000	188	3.29	0.45		
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5,001-10,000	212	3.36	0.50	-0.53	0.315
10,001-15,000	188	3.38	0.46		
นิสิตที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน					
5,001-10,000	212	3.35	0.29	0.94	0.784
10,001-15,000	188	3.30	0.27		

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 และ 10,001-15,000 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ($t = 0.94$, Sig. = 0.784) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. นิสิตที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. นิสิตที่มีคณะต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. นิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. นิสิตที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คือนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการรถตู้สาธารณะของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบค่าสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป หากพบว่า มีนัยสำคัญ 0.05 ทางสถิติ จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีอายุตั้งแต่ 19 ปี มากที่สุด ส่วนอายุ 18 ปีลงมา มีน้อยที่สุด ส่วนใหญ่ขณะการจัดการและการท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนขณะศิลปกรรมศาสตร์ น้อยที่สุด โดยชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ส่วนชั้นปีที่ 4 มีน้อยที่สุด และมีรายได้ 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ส่วนรายได้ 10,001-15,000 บาท มีน้อยที่สุด

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน พบว่า โดยภาพรวม นิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 4
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 5

ผลการศึกษาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีระดับความคิดเห็นการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เป็นอันดับที่ 1

พนักงานให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีระดับความคิดเห็นการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

พนักงานขับรถสามารถไปส่งท่านถึงที่หมายได้ตรงตามเวลาและปลอดภัย เป็นอันดับที่ 1

พนักงานใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีระดับความคิดเห็นการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

มีการจัดสถานที่จอดรถไว้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เป็นอันดับที่ 1

พื้นที่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีเพียงพอต่อการรองรับผู้ที่มารับบริการ เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีระดับความคิดเห็นการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

มีช่องทางการจำหน่ายตั๋วและชำระเงินรองรับหลากหลายช่องทาง เป็นอันดับที่ 1

การให้บริการในเรื่องติดต่อขอรับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่ เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมนิสิตมีระดับความคิดเห็นการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

มีการพัฒนาการให้บริการ เช่น มีการสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เป็นอันดับที่ 1

มีการใช้สื่อที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ป้ายดิจิตอล เป็นอันดับที่ 2

การทดสอบสมมติฐาน

เพศ พบว่า นิสิตเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

อายุ พบว่า นิสิตอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงยอมรับสมมติฐาน

คณะ พบว่า นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงยอมรับสมมติฐาน

ชั้นปี พบว่า นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงยอมรับสมมติฐาน

รายได้ พบว่า นิสิตที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” โดยภาพรวมพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1980; 1982, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง ซึ่งก็มีความสอดคล้องกับฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการ รถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ ทั้งด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี รายได้

นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีระดับคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการบริษัท ขนส่ง จำกัดในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ไม่แตกต่างกัน โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของศรีบุญญา แก้วศรี (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน โดยมีความสอดคล้อง กับผลการวิจัยของพรทิพย์ นามเมือง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีผลต่อการบริการของสถานีที่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯสายใต้ พบว่า อายุระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน

นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีระดับคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน โดยมีความสอดคล้อง กับผลการวิจัยของวาสนา ธารามาศ 2553 ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก พบว่า แตกต่างกัน

นิสิตที่มีชั้นปีต่างกัน มีระดับคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน แตกต่างกัน โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอกสิทธิ์ เชนจบวิทย์ (2551) ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มที่ตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป แตกต่างกัน

นิสิตที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ไม่แตกต่างกัน โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ ทั้งด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้ค้นพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการที่ต้องการคำแนะนำจะมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตอบข้อซักถามแก่ผู้บริการ เช่น เวลาตารางการเดินรถ, ข้อปฏิบัติในการโดยสารอย่างปลอดภัย, การขึ้นลงรถอย่างปลอดภัย เป็นต้น เป็นการช่วยลดอุบัติเหตุ คຸ້ມครองสิทธิผู้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ที่ใช้บริการนั่งรถโดยสารนั้น จะมีห้องน้ำไว้สำหรับบริการ ที่นั่งคอยการบริการ ตู้ดื่มน้ำเย็น เพียงพอต่อผู้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา รถโดยสารมีการออกทุกชั่วโมง ทำให้รอไม่นานในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งมีพนักงานที่บริการขายตั๋วมีการบริการอย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาในการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน จะเห็นได้ว่าในการให้บริการด้านความเพียงพอและด้านความต่อเนื่องต้องมีการพัฒนาอีกมากเฉพาะ จึงควรมีนโยบายในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการ
2. ควรมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการแบบต่อเนื่องในขั้นตอนเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงผู้รับบริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น
2. ควรให้ผู้รับบริการทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการเลือกที่นั่งภายในรถ โดยไม่มีผู้รับบริการคนใดได้รับสิทธิพิเศษในการเลือกที่นั่งก่อน
3. พนักงานขายตั๋วให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
4. การรอการเดินทางใช้เวลาไม่นานและเหมาะสม
5. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการรับบริการ

6. ภายในสถานียขนส่งผู้โดยสารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
ผู้โดยสาร เป็นต้น ไว้เพียงพอ

7. การให้บริการในสถานียขนส่งผู้โดยสารสามารถดำเนินการรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง
ทุกขั้นตอนได้อย่างไม่ติดขัด

8. สถานียขนส่งผู้โดยสารมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตอบข้อซักถาม
แก่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด

9. มีการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เบาะที่นั่ง
แบบระบบนวดอัตโนมัติ เป็นต้น

10. มีการพัฒนาเทคโนโลยีการเดินรถ เช่น มีการติด GPRS เพื่อควบคุมระดับความเร็ว
และความปลอดภัย

ข้อเสนอเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี ที่มีต่อ
การให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานียขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน ในเชิงคุณภาพ
มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึก โดยให้ผู้รับบริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน
สามารถนำเสนอความคิดเห็นอย่างกว้างขวางมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการต่อการใช้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด
ในสถานียขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน

3. การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษากับผู้รับบริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารของบริษัท ขนส่ง
จำกัด กรุงเทพฯ-บางแสน เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากับผู้รับบริการของสถานียขนส่ง
ผู้โดยสารอื่น เพื่อศึกษาว่า ผลวิจัยจะสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่

บรรณานุกรม

- กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชญา มาลีศรี และปรารณา ปุณณกิติเกษม. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริหารของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 34(4), 443-456.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2555). *ข้อมูลทางการปกครอง*. เข้าถึงได้จาก stst.bora.dopa.go.th/xstat/p5420_01.html
- กรรณิการ์ โสมา. (2551). *การศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRTA)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.
- เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2548). *แนวคิดของหลักความเสมอภาค*. เข้าถึงได้จาก www.publaw.net/publaw/view.aspx?id=657
- คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2548). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550*. เข้าถึงได้จาก www.cgd.go.th/Library/knowledge.htm
- ชัย อริยศรีวัฒนา. (2553). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. เข้าถึงได้จาก brd.osc.go.th/publicQWL/?p=34
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2552). *กลยุทธ์การขนส่ง*. นนทบุรี: วิชั่นพีริเพส.
- ญาณิศา พงไฟโรจน์. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฐานุตรา จันทร์เกตุ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- จิตร์รัตน์ บำรุงบ้าน. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ถาวร แสงอำไพ. (2555). *ธุรกิจการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: กรมการbinพลเรือน.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2548). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนัทธ ศรีจันทร์สง่า. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนใบนุญาติขับรถและผู้ประจำรถ กรมการขนส่งทางบก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นฤมล คำเหลือง. (2548). *ความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธาณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสาร ฤทธิมนตรี. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ต่อการแปรรูปกิจการไปรษณีย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่: กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พรทิพย์ นาเมือง. (2555). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ สายใต้*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผาคา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

- พิศาล อริยเดชวณิช. (2555). *การวิเคราะห์หาแนวโน้มความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจจัดลำดับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *พจนานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป.
- วัลย์พัชร มิ่งประชา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อรถโดยสารประจำทางสาย กรุงเทพฯ-นครปฐม (997)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วันชัย บัวกิตติ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา ชารามาศ. (2553). *ประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชากรณ์ ชัยกุล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ภูมิภาค สำนักงานปราบบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชาญ ศิลปวุฒยา. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิสูตร จงชูวณิชย์. (2549). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศรัณญา แก้วศรี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- ศุภลักษณ์ ลิพหาธีรพงศ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สมนึก วงษ์มะเขาะ. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ โรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง (บังคับบำบัด)
ของนักเรียนวิวัฒน์พลเมือง กองพลทหารราบที่ 9. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.*
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: ทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ:
วิทย์พัฒนา.*
- สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2554). *ประเทศไทยเริ่มต้นพัฒนาระบบขนส่งมวลชนอย่างไร. นักบริหาร,
31(4), 55-58.*
- สำนักงานส่งจังหวัดชลบุรี. (2555). *ประวัติสำนักงาน. เข้าถึงได้จาก [http://chonburi.dlt.go.th/
main.html](http://chonburi.dlt.go.th/main.html)*
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2555). *แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2552-2555.
กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กรมการขนส่ง.*
- สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). *มาตรการทางผังเมืองของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:
สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร.*
- สุพิน บุญชูวงศ์. (2551). *ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ต่อการเรียนวิชาหลักการสอน โดยการสรุปเนื้อหาด้วยแผนที่ความคิด. กรุงเทพฯ:
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- เอกลักษณ์ เจนจบวิทย์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ของประชาชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- Armbruster, P. (2010). The sun rises (slowly) on darwinian medicine. *Trends in Ecology and
Evolution, 43, 422-423.*
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles.* New York: Free Press
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is free.* New York: McGraw-Hill.

- Ferris, K. O. (2001). Through a glass, darkly: The dynamics of fan-celebrity encounters. *Symbolic Interaction, 24*, 25-47.
- Gronroos, C. (1980). Designing a long range marketing for services. *Long Range Planning, 13*(2), 36-42.
- Gronroos, C. (1982). *Service management and Marketing*. Lesington, MA: Lexington.
- Khantanapha, N. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand*. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic marketing for nonprofit organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lewis, R. C., & Bloom, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Chicago, IL: American Marketing.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Miller, J. D. (1954). *Management in public service*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). Problem and strategic in services marketing. *Journal of Marketing, 49*(2), 33-46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*. New York: Free Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามเหล่านี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ _____ (1) ชาย _____ (2) หญิง
2. อายุ
_____ (1) ตั้งแต่ 18 ปีลงมา _____ (2) 19 ปี
_____ (3) 20 ปี _____ (4) 21 ปี
_____ (5) ตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป
3. คณะ
_____ (1) คณะการจัดการและการท่องเที่ยว _____ (2) คณะพยาบาลศาสตร์
_____ (3) คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ _____ (4) คณะโลจิสติกส์
_____ (5) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา _____ (6) คณะศึกษาศาสตร์
_____ (7) คณะแพทยศาสตร์ _____ (8) คณะสาธารณสุขศาสตร์
_____ (9) คณะเกษตรศาสตร์ _____ (10) คณะสหเวชศาสตร์
_____ (11) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ _____ (12) คณะวิศวกรรมศาสตร์
_____ (13) คณะวิทยาการสารสนเทศ _____ (14) คณะศิลปกรรมศาสตร์
_____ (15) คณะวิทยาศาสตร์ _____ (16) วิทยาลัยนานาชาติ
_____ (17) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. ชั้นปี
_____ (1) ชั้นปีที่ 1 _____ (2) ชั้นปีที่ 2
_____ (3) ชั้นปีที่ 3 _____ (4) ชั้นปีที่ 4
5. รายได้
_____ (1) ตั้งแต่ 5,000 บาทลงมา _____ (2) 5,001-10,000 บาท
_____ (3) 10,001-15,000 บาท _____ (4) 15,001-20,000 บาท
_____ (5) ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการแก่ประชาชนของบริษัท ขนส่ง จำกัด
ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ-บางแสน

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด

ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่ง ผู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน	ระดับความคิดเห็น			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service)				
1. พนักงานขายตั๋วให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง				
2. การรอการเดินทางใช้เวลาไม่นานและเหมาะสม				
3. พนักงานใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่าง รวดเร็ว				
4. พนักงานขับรถสามารถไปส่งท่านถึงที่หมายได้ตรงตามเวลา และปลอดภัย				
การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample)				
1. มีการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ				
2. พื้นที่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีเพียงพอต่อการรองรับผู้ ที่มาใช้บริการ				
3. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการรับบริการ				
4. ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารมีการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น ไว้อย่างเพียงพอ				

ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่ง ผู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-บางแสน	ระดับความคิดเห็น			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)				
1. การให้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารสามารถดำเนินการรับ บริการได้อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนอย่างไม่ติดขัด				
2. การให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการจากสถานีขนส่ง ผู้โดยสารเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน				
3. สถานีขนส่งผู้โดยสารมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการเพื่อให้การรับบริการ เป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด				
4. มีช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และชำระเงินรองรับหลากหลาย ช่องทาง				
การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)				
1. มีการใช้สื่อที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ป้ายดิจิทัล				
2. มีการพัฒนาการให้บริการ เช่น มีการสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ				
3. มีการพัฒนาเทคโนโลยีการเดินรถ เช่น มีการติด GPRS เพื่อควบคุมระดับความเร็วและความปลอดภัย				
5. มีการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก เช่น เบาะที่นั่งแบบระบบนวดอัตโนมัติ เป็นต้น				