การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์ แอนด์เซอวิส จำกัด

IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY OF BUS TRANSPORTATION BUSINESS CASE STUDY OF SUBBOONTRANSPORTS & SERVICE COMPANNY LIMITED

จุฑาทิพย์ ญาติเจริญ

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

59710068_2493548698

การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์ แอนด์เซอวิส จำกัด

จุฑาทิพย์ ญาติเจริญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY OF BUS TRANSPORTATION BUSINESS CASE STUDY OF SUBBOONTRANSPORTS & SERVICE COMPANNY LIMITED

JUTHATIP YATJAROEN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY
2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

59710068: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร)
คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการรถรับส่ง

จุฑาทิพย์ ญาติเจริญ : การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด. (IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY OF BUS TRANSPORTATION BUSINESS CASE STUDY OF SUBBOONTRANSPORTS & SERVICE COMPANNY LIMITED) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, Ed.D. ปี พ.ศ. 2561.

การบริหารจัดการรถรับส่งพนักงานอย่างปลอดภัย และถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งการส่งเสริมให้มีแนวทางในการบริหารจัดการรถรับส่งพนักงานให้มีประสิทธิภาพนับเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากส่วนหนึ่งของการบริหารงานในองค์กร ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงเรื่องนี้ให้ดีและมีความพร้อมเสมอ งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของ บริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ตแอนด์เซอร์วิส จำกัด เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรขององค์กรในส่วนของการจัดจ้างรถเช่ารับส่งพนักงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่สวัสดิการพนักงาน จำนวน 2 คน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงานสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน มีความคิดเห็นต่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ คือ มีการปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการสามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้ดี มีความคิดเห็นต่อด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ คือ มีความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการที่ดี มีความคิดเห็นต่อด้านความเชื่อมั่นในการบริการ คือ มีการให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความคิดเห็นต่อด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ คือ สามารถสื่อสารและประสานงานกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงานได้ดี มีความคิดเห็นต่อด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ คือ มีความปลอดภัยในการขับรถและสภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัยในระดับสูง และมีความคิดเห็นต่อด้านการจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงานของบริษัท คือ มีความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

59710068: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A. (BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)
KEYWORDS: SERVICE QUALITY OF TRANSIT SERVICE

JUTHATIP YATJAROEN : IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY OF BUS TRANSPORTATION BUSINESS CASE STUDY OF SUBBOONTRANSPORTS & SERVICE COMPANNY LIMITED. ADVISORY COMMITTEE: SARUNYA LERTPUTTARAK, Ed.D. 2018.

Safety and legal transit service management for employee and the encouragement to establish an efficient guideline for transit service management were considered the key functions in organizational management. The company should improve and be ready for this management. Therefore, this study attempts to study a guideline to improve transit service management for employees of Sapboon Transport and Service Co., Ltd. This qualitative study employed in-depth interviews with 20 employees dealing with hiring transit bus for the company. The subjects included 10 human resource staff and another 10 were procurement staff.

The findings reveal that these service users express toward the tangibility including physical characteristics of the bus that needs to be hygiene according to the standard. The subjects expressed toward the reliability that the transit company had followed their contract on the number of buses. For responsiveness factor, the readiness of the bus and good staff whilst the opinions toward assurance indicate that the staff provide the service politely and carefully. In addition, the opinions towards empathy, they employees require that staff that can communicate and coordinate with the employees well. They expressed opinions toward the hygienics that it was safe during transportation and the car condition was in high safety condition. The attitudes towards time management to pick-up company's employees reveal that they can manage the time to reach the schedule.

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ จุฑาทิพย์ ญาติเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

..... กรรมการ
(ดร. ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชนนี เมธิโยธิน)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัย
พาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 10112561 11:00:52 / seq: 25

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งให้ความกรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนะแนวความคิดต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย และให้ความกรุณาเป็นประธานกรรมการ นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่คณะกรรมการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานนิพนธ์ และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความรู้แขนงต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ศึกษาประกอบงานนิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาในการตอบคำถาม และให้ข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ส่งผลให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานนิพนธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจรับส่งอื่น ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสนใจในงานศึกษาวิจัยนี้ไม่มากก็น้อย หากมีข้อบกพร่อง ผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

จุฑาทิพย์ ญาติเจริญ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย .....ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....จ

กิตติกรรมประกาศ.....ฉ

สารบัญ .....ช

สารบัญตาราง .....ฌ

สารบัญภาพ .....ฎ

บทที่ 1 1

บทนำ.....1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

คำถามของการวิจัย.....4

กรอบแนวคิดในการวิจัย.....5

ประโยชน์ของการวิจัย.....6

ขอบเขตของการวิจัย.....6

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 9

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....9

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 9

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 13

การจัดสวัสดิการรถรับส่งพนักงาน.....17

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....18

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บทที่ 3 22
วิธีดำเนินการวิจัย 22
การกำหนดประชากร 22
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย 23
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 24
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 25
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล 25
บทที่ 4 27
ผลการวิจัย 27
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 27
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน 31
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล 98
บทที่ 5 114
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 114
สรุปผลการวิจัย 114
อภิปรายผลการวิจัย 122
ข้อจำกัดของการวิจัย 125
ข้อเสนอแนะ 125
บรรณานุกรม 128
ภาคผนวก 131
ภาคผนวก ก 132
ภาคผนวก ข 136
ประวัติย่อของผู้วิจัย 141

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์.....29

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับ ด้านลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน.....34

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับ ด้านลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน.....37

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับด้านจำนวนของพนักงานที่ให้บริการ.....40

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านการปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ.....44

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ.....47

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความถูกต้องเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ.....51

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน.....54

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ.....58

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน.....62

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ.....66

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถ รับ-ส่ง และเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ.....69

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน 73

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน.....77

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการ 81

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งพนักงาน.....84

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ.....87

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านความสะอาดของรถที่ให้บริการ.....90

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ.....93

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน ด้านความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด.....97

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด.....99

ตารางที่ 22 ผลการเทียบลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี กับตัวแบบ SERVQUAL และเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ 106

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....5

ภาพที่ 2 ความต้องการคุณภาพการให้บริการจากบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ตเซอร์วิส จำกัด ..125

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโรงงานมีปริมาณการผลิตที่สูงขึ้น หรือมีการผลิตในปริมาณมากและต้องใช้พนักงานจำนวนมาก เพื่อความสะดวกในการดำเนินการผลิตอย่างต่อเนื่อง การใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานจากภายนอก จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานสามารถเดินทางมาทำงานได้ทันเวลา และมีความปลอดภัย ดังนั้น โรงงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่าย HR หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการควบคุมดูแลรถรับ-ส่งพนักงานจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจแนวทางการบริหารจัดการรถรับ-ส่งพนักงานที่เหมาะสม เกิดความปลอดภัย และส่งผลให้สามารถดำเนินการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง โดยหัวข้อสำคัญที่ต้องทราบ อาทิ เช่น หลักการพิจารณาเลือกจ้างบริการรถรับ-ส่งพนักงาน สัญญาจ้าง การประกันภัย รวมถึงแนวทางการควบคุม กำกับดูแล การตรวจสอบและการประเมินผลการให้บริการ และควรศึกษากรณีตัวอย่างให้มาก เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้นั่นเอง (กิตตินันต์ พิศสุวรรณ, 2558)

ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการรถรับ-ส่งพนักงานอย่างปลอดภัยและถูกต้องตามกฎหมายขึ้น เพื่อส่งเสริมให้โรงงานมีแนวทางในการบริหารจัดการรถรับ-ส่งพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงาน เป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งขององค์กรก็ว่าได้ เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนให้งานทั้งหมดเดินไปข้างหน้า หากว่าขาดพนักงาน กิจการใด ๆ ก็คงเกิดขึ้นได้ไม่เต็มที่ แม้ว่าเจ้าของกิจการจะเป็นผู้มากความสามารถแต่เพราะคนเรามีข้อจำกัดในเรื่องเวลา และหน้างานที่สามารถทำได้ในแต่ละช่วง ดังนั้น การมีพนักงาน หรือบุคลากรมาช่วยเหลือและทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ จึงเป็นที่สำคัญมาก และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลพวกเขาให้ดี แต่ในเวลาเดียวกันก็ต้องพยายามสร้างระบบในการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพการให้บริการพนักงานในเรื่องการเดินทางด้วยการมีรถรับส่งพนักงาน เป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งสำหรับบริษัทหรือองค์กรที่มีพนักงานทำงานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากถือเป็นสวัสดิการที่ช่วยให้พนักงานประหยัดได้ ทั้งในเรื่องค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ตลอดจนถึงมีความปลอดภัยมากกว่าการขับขี่ยวดยานมาเอง โดยเฉพาะรถมอเตอร์ไซค์หรือจักรยานยนต์ และยังทำให้เกิดความพร้อมเพรียงในการทำงาน เพราะเข้างานและออกงานพร้อมกัน เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและตรงตามกำหนดเวลา รถรับส่งพนักงาน ทำให้พนักงานมาทำงานได้ตรงตามเวลา การให้พนักงานต่างคนต่างมา บางครั้งเกิดความไม่พร้อมเพรียงกันในการเข้างาน หากว่ามีคนมาสายงานก็อาจจะสะดุดติดขัด การมาถึงที่ทำงานพร้อมกันเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า พนักงานได้รับความสะดวก ไม่ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนตัว และไม่ต้องจัดหายานพาหนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูฝน การมีรถรับส่งพนักงานช่วยให้คนที่มีจักรยานยนต์ไม่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการขับขี่ยวดยานในทัศนะวิสัยที่ไม่ดี และไม่ต้องเสียสุขภาพในการตากฝน (ภัสสรชัยทัวร์, 2561)

กองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2559) ได้กล่าวถึง การจัดรถรับส่งพนักงานถือเป็นสวัสดิการนอกเหนือกฎหมาย ที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจาก สถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ส่งผลให้ลูกจ้างเดินทางมาทำงานไม่สะดวก การจัดรถรับส่งยังเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ลดปัญหาการจราจร ช่วยประหยัดพลังงาน ฯลฯ อีกด้วยโดยจุดมุ่งหมายหลักของการจัดรถรับส่งพนักงาน คือ เพื่อให้ลูกจ้างสามารถเดินทางมาทำงาน ได้ทันเวลา และเดินทางไปกลับด้วยความปลอดภัย ดังนั้น การเลือกรถรับส่งควรคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานคุณภาพบริการของรถรับส่งคุณภาพของพนักงานขับรถ และความพึงพอใจของพนักงานแต่อย่างไรก็ตาม การจัดให้มีรถรับส่งพนักงาน มีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งนายจ้างอาจดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้ (กองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2559)

1. สำรวจความคิดเห็นถึงความต้องการของพนักงาน เส้นทาง และจุดบริการ โดยอาจจัดทำในรูปแบบสอบถาม

2. ประชุมหารือร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อหารือร่วมกันพิจารณาถึงความเป็นไปได้ เช่น ข้อดี ข้อเสีย ภาระค่าใช้จ่าย เป็นต้น

3. จัดให้มีคณะกรรมการเพื่อดำเนินงาน เช่น กำหนดรูปแบบ แผนการดำเนินการ ดำเนินการจัดหารถ กำหนดจุดรับส่ง สัญญาจ้าง ประเมินการให้บริการ เป็นต้น

การมีรถรับส่งพนักงาน ที่เป็นการจ้างองค์กรภายนอกแทนที่บริษัทหรือองค์กรจะต้องจัดซื้อรถขนาดใหญ่เอาไว้รับส่งพนักงานของเอง เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เนื่องจากทำให้บริษัทหรือองค์กรเกิดความสะดวกในแง่ของการควบคุมค่าใช้จ่ายที่แน่นอน และการบริหารจัดการ ไม่ต้องยุ่งยากในเรื่องการดูแลรักษา ซ่อมบำรุงเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่จุกจิก และอาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการรับส่งพนักงานได้หากว่ารถที่บริษัทหรือองค์กรจัดซื้อมาใช้งานเองไม่พร้อม เกิดเสียในเวลาที่ต้องไปรับหรือส่งพนักงานขึ้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายในการทำงาน หรือทำให้พนักงานรู้สึกไม่ดี นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยพนักงานในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงให้ความสะดวกในการมาทำงานและกลับบ้าน เป็นสวัสดิการที่พนักงานส่วนมากพอใจที่จะได้รับ แต่อย่างไรก็ตาม ในการที่บริษัทหรือองค์กรจะเลือกผู้ให้บริการ หรือบริษัทที่รับจัดการเรื่อง รถรับส่งพนักงาน นั้นก็เป็นเรื่อง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ที่ต้องพินิจพิจารณากันเป็นพิเศษก่อนที่จะตัดสินใจเลือกด้วยดังนั้น สิ่งที่ผู้ประกอบการหรือบริษัทควรพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือก รถรับส่งพนักงาน จากองค์กรภายนอก คือ (ภัสสร ชัยทัวร์, 2561)

1. สภาพของรถที่จะนำมาให้บริการเป็น รถรับส่งพนักงานนอกจากเรื่องราคาแล้วควรต้องพิจารณาตัดสินใจจากคุณภาพเป็นสำคัญ ดูว่ามีสภาพดี ทั้งในเรื่องสมรรถนะ (ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยในการโดยสารของพนักงาน) และสภาพที่นั่งของรถ ต้องมีความพร้อมในการใช้งานเต็มที่ขนาดของรถเหมาะสมกับการเป็น รถรับส่งพนักงาน มีที่นั่งเพียงพอสำหรับพนักงานสามารถมั่นใจว่าพนักงานของเราได้รับความสะดวกสบายพอสมควรในการนั่งโดยสารไปกลับจากที่ทำงานและที่พัก

2. พนักงานขับรถมีความพร้อมในการทำหน้าที่ ควรทราบประวัติของผู้ที่จะทำหน้าที่ขับรถรับส่งพนักงาน ต้องตรวจสอบให้มั่นใจได้ว่าสามารถขับรถดี มีประสบการณ์ เป็นคนที่สุขุมรอบคอบ มีใบอนุญาตในการขับรถรับส่งอย่างถูกต้อง ตามกฎหมาย เพราะเป็นผู้ดูแลชีวิตและสวัสดิภาพของพนักงานในการเดินทางไปกลับที่ทำงาน

3. ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ ว่าเป็นผู้ที่มีความพร้อมในเรื่องรถ บุคลากรในการขับขี่และดูแลรถพร้อมหรือไม่ รวมไปถึงระบบการบริหารจัดการ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ข้อข้างต้นเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือบริษัท ควรจะพิจารณาก่อนที่จะเลือกผู้ให้บริการ รถรับส่งพนักงานที่เป็นหน่วยงานนอกองค์กร เพื่อให้ได้พนักงานได้รับบริการที่ดีที่สุด และประสานงานทำงานร่วมกันได้สะดวกหากว่าเป็นองค์กรที่ค่อนข้างใหญ่ มีคนทำงานมาก การมีรถรับส่งพนักงานเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก

บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ประวัติความเป็นมาเริ่มต้นจากได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามหมายแพ่งและพาณิชย์โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ภายใต้การบริหารงาน บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด บริษัทตั้งอยู่ที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทางบริษัทมีประสบการณ์ทำงานด้านบริการและขนส่งมายาวนานกว่า 18 ปี เป็นที่รู้จักและยอมรับของผู้ได้รับบริการ และลูกค้าทางเรามุ่งมั่นและเล็งเห็น ถึงความปลอดภัยและผลที่คาดว่าจะได้รับของลูกค้ามาเป็นอันดับแรก บริษัทได้ให้บริการรถตู้รถบัส และรถยนต์ รับส่งพนักงาน และมีบริการด้านการขนส่งได้แก่รถกระบะ รถหกล้อ รถเทรลเลอร์ ที่ให้บริการอยู่ทั่วประเทศ บริษัทได้มีการตรวจเช็คมาตรฐานความปลอดภัยของพนักงานขับรถและยวดยานพาหนะทุกคันอย่างสม่ำเสมอโดยมีการอบรมพนักงานและมีการติด GPS ในรถทุกคัน ส่วนของพนักงานขับรถทุกคน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังจัดเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในโครงการพัฒนาระเบียง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ตามแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่ในเขตจังหวัดชลบุรี ระยองและฉะเชิงเทราที่มีเป้าหมายระดับรวมคือ การยกระดับการลงทุนในทุกด้านไม่ต่ำกว่า 1.5 ล้านล้านบาทใน 5 ปีแรก เพื่อให้เกิดฐานเทคโนโลยีใหม่ของประเทศ และเกิดการพัฒนาคน ความรู้และเทคโนโลยี ให้ก้าวทันโลกอนาคต เพื่อทำให้รายได้ประชาชาติขยายตัวไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ต่อปี ซึ่งการส่งเสริมดังกล่าว อาจส่งผลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมในพื้นที่พิเศษและการลงทุนเพิ่มเติมจากบริษัทข้ามชาติในการสร้างฐานการผลิตสินค้าตามอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริม การขยายตัวของบริษัท โรงงานที่เกิดขึ้นมีผลทำให้ธุรกิจการให้บริการรถรับส่งพนักงานมีแนวโน้มที่จะเติบโตและขยายตามบริษัทและโรงงานที่เปิดเพิ่มขึ้นด้วย อีกทั้งยังมีคู่แข่งที่มีลักษณะกิจการที่คล้ายกันให้บริการในพื้นที่เขตเดียวกัน จึงทำให้ธุรกิจการให้บริการมีการแข่งขันที่ค่อนสูง ดังนั้น เพื่อให้สามารถแข่งขันและสร้างผลกำไร ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของพนักงานด้านบุคคล (Human resoure) ที่เกี่ยวข้องในการจัดการรถรับส่งพนักงานและพนักงานผู้ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับใดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

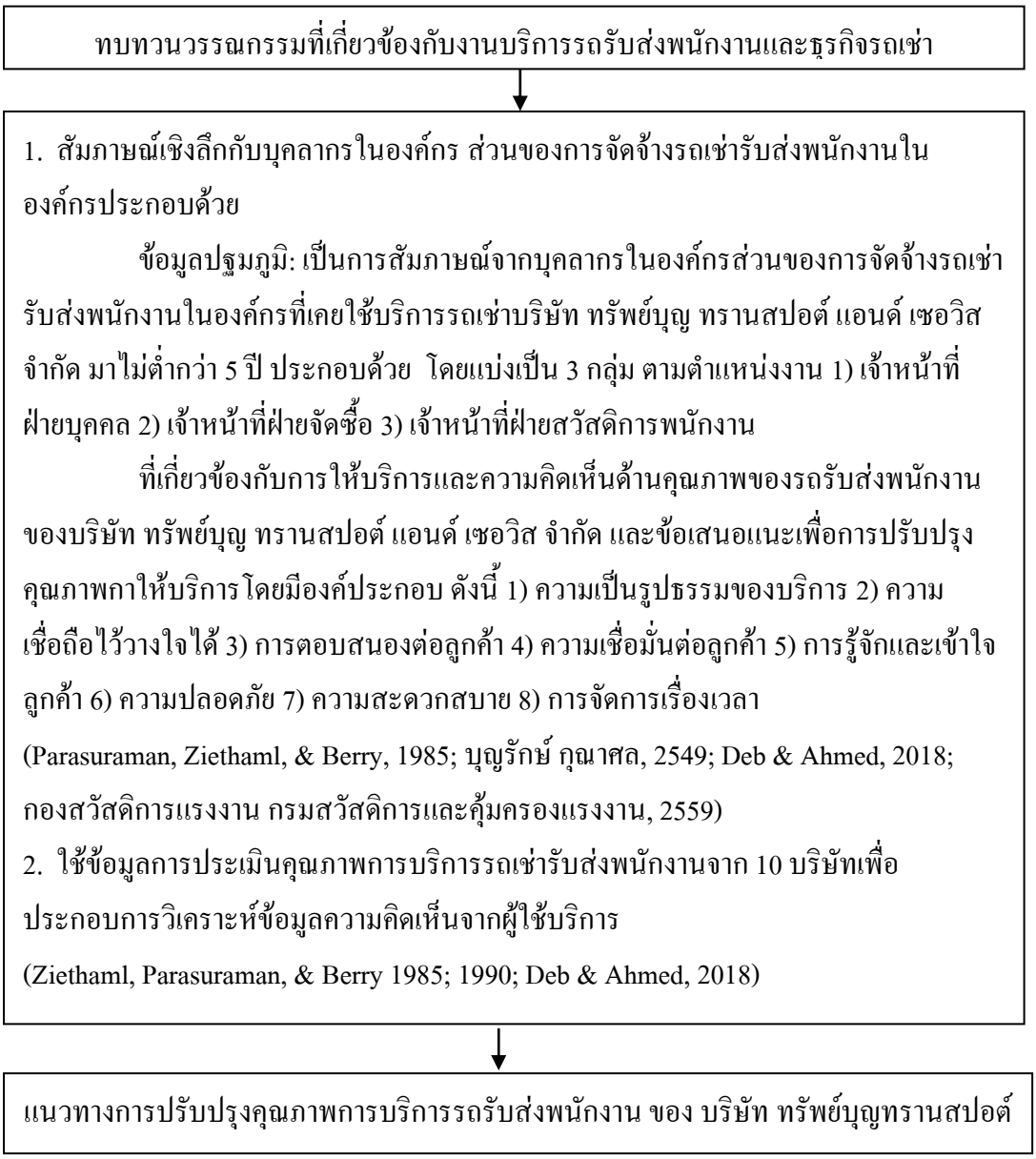
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี

คำถามของการวิจัย

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ควรมีการปรับปรุงอย่างไร

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ประโยชน์ของการวิจัย

สามารถทราบถึงความต้องการของผู้ใช้รถรับส่งพนักงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการรถรับส่งพนักงาน ซึ่งบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

ศึกษาคุณภาพการให้บริการโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อลูกค้า
4. ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า
6. ความปลอดภัย
7. ความสะดวกสบาย
8. การจัดการเรื่องเวลา

ด้านวิธีการวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรในองค์กร ส่วนของการจัดจ้างรถเช่ารับส่งพนักงานในองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน

1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน

1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน จำนวน 2 คน

2. ใช้ข้อมูลการประเมินคุณภาพการบริการรถเช่ารับส่งพนักงานจาก 10 บริษัท เพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

เดือนมิถุนายน-ตุลาคม พ.ศ. 2561

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพของการบริการ หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานผู้โดยสารรถรับส่งพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการพนักงานด้านรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ไม่โทรม ไม่สกปรก หรือสภาพไม่พ้นภัย รูปแบบการตกแต่งรถมีความเหมาะสม พนักงานขับรถมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีจำนวนพนักงานขับรถที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อรอบการรับส่งของพนักงาน

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ และความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน

3. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

4. ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง พนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พนักงานขับรถให้ความเสมอภาคในการให้บริการรับส่งพนักงานแต่ละคนเท่าเทียมกัน สามารถสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงานได้เข้าใจง่าย ๆ

6. ความปลอดภัย หมายถึง สภาวการณ์ปราศจากภัยหรือการพ้นภัยที่เกิดจากการใช้บริการรถรับส่งพนักงานบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ทั้งที่มีสาเหตุมาจากพนักงานขับรถและสภาพของรถ ซึ่งได้แก่ การปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย และการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน มีการติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉินติดไว้ภายในรถ

7. ความสะดวกสบาย หมายถึง รถรับส่งพนักงานมีระบบปรับอากาศ ที่เหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวกทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ

8. การจัดการเรื่องเวลา หมายถึง รถรับส่งพนักงานสามารถให้บริการรับ-ส่งพนักงานได้ตรงตามเวลา

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการ มี 2 ลักษณะ คือ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

1. การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ หมายถึง การที่พนักงานผู้โดยสารรถรับส่งพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการพนักงานจะรับรู้ได้ว่าการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาตามข้อตกลง สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายถึง พนักงานผู้โดยสารรถรับส่งพนักงาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการพนักงานจะรับรู้ว่าการบริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอต์ แอนด์เซอวิส จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. การจัดสวัสดิการรถรับส่งพนักงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดย Crosby (1979) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ใช้หลักการให้บริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการโดยไม่บกพร่อง ในขณะที่ Lewis, and Bloom (1983) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นการแสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่ผู้ให้บริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการว่าตรงตามความต้องการหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ โดยใช้การประเมินความคิดเห็นที่ได้รับจากการบริการตามการรับรู้ และ Fitzsimmons and Fitzsimmons (2004) ที่กล่าวว่า ถ้าผู้ให้บริการสนองต่อความคาดหวังเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ดังนั้น การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น จึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถของธุรกิจให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสิ่งสำคัญที่จะสร้างความ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

แตกต่างของธุรกิจกับคู่แข่งขันได้ คือการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

สำหรับแนวคิดในการประเมินคุณภาพที่นักวิชาการส่วนใหญ่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) 2) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และ 3) คุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin & Taylor, 1992) ซึ่งคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Cronin and Taylor (1992) เป็นเรื่องของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการในช่วงได้รับบริการ ในขณะที่ Rust and Zahorik (1993) พบว่า คุณภาพการให้บริการสามารถมองในเชิงการตลาดและเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล โดย คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ (Bitner, 1992) และความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมด้านจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับจากประสบการณ์ (Oliver, 1993)

เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจแบบเดียวกัน ซึ่งต่างก็รักษาระดับคุณภาพของการบริการไว้โดยพยายามให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง นอกจากลูกค้าจะพิจารณาว่าคุณภาพดี หรือด้อยจากข้อมูล และประสบการณ์ของตนในอดีตแล้ว ยังมีเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อพิจารณาคุณภาพของการให้บริการดังนี้ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2546, อ้างถึงใน ยาใจ แสวงหาทรัพย์, 2558)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงการอานวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของระบบงานต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และชัดเจน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีภาพประกอบ

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม

4. ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับและมีความเป็นกันเอง

5. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการดีที่สุด และพอใจ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจ เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง

7. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้บริการ หรือเกิดปัญหา ตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาในภายหลัง ไม่ผิดพลาด

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดคะเนคุณภาพของการบริการได้ หรือ สามารถสัมผัสด้วยความรู้สึกได้ว่าจะได้รับการบริการในระดับใด

10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customers) ผู้ให้บริการควรทราบดีว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้นอย่างรวดเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น

Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985; 1990) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องอัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ตัวแปร ซึ่งมีมาตรวัดความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการจำนวน 22 คำถามและตัวแบบดังกล่าวมักถูกใช้ในการประเมินผลคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมการบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550)

ตัวแบบ SERVQUAL ได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) คือการที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องหรือรับรู้ได้จากการผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) คือการที่ผู้ให้บริการมีความสามารถให้บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่และทันที

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) คือการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) คือการที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้วยความนอบน้อม มีไมตรีจิต ด้วยความจริงใจ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือการที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นด้วยความสุจริตซื่อตรง

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) คือการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้รับบริการใช้บริการ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) คือการที่ผู้รับบริการสามารถได้รับการบริการเป็นไปด้วยความสะดวก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความสัมพันธ์และมีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) คือการที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) โดยวิธีการทางสถิติ พบว่า SERVQUAL สามารถยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลักและมีความสัมพันธ์กับ 10 มิติเดิม ได้ดังนี้

มิติที่ 1 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ผู้ให้บริการสามารถแสดงถึงทักษะ และความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 2 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นการแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนได้

มิติที่ 3 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นการสร้างความไว้วางใจในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการที่สามารถไว้ใจได้

มิติที่ 4 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

มิติที่ 5 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้กรอบการพิจารณาคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งที่วัดจากแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าโดยมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ และแนวคิดคุณภาพการให้บริการจากการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985) โดยการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นจะวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่ปัญหาที่มักพบในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น จะมาจากวิธีการวัดที่จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการในการสร้างความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเพื่อให้รู้สึกว่าบริการที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังหรือสิ่งที่ได้รับรู้มา และเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกิดกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Rust and Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick and Michael (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ

Kotler and Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ ละช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้ธุรกิจบริการมีความก้าวหน้า ดังนั้น ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการในธุรกิจบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ โดยการสำรวจความพึงพอใจสามารถบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าปรารถนา และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้สามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากสามารถนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ และนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

การวัดความพึงพอใจ

นภดล ร่มโพธิ์ (2554) กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจลูกค้านั้นวัดได้จาก 3R คือ Retain Repeat และ Refer โดย Retain เป็นการรักษาลูกค้าเดิมไว้อย่างครบถ้วน ไม่ให้ลูกค้าหนีหายไปไหน ขณะที่ Repeat คือ การกระตุ้นกำลังซื้อ เพิ่มกำลังจ่ายของลูกค้าเดิม และสุดท้าย Refer อันหมายถึงการที่ลูกค้าเดิมมีความจงรักภักดีในสินค้าและบริการจนเกิดการประชาสัมพันธ์บอกต่อนั่นเอง แต่ทว่า ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้านั้น องค์ประกอบสำคัญที่จะขาดไม่ได้เลยคือ นั่นคือ Validity และ Reliability ความถูกต้องของการวัด (Validity) เปรียบเสมือนประสิทธิภาพของการวัดอันชี้ชัดถึงผลที่ได้จากการวัดที่ตรงประเด็น ตรงหลักการ รวมถึงกระบวนการวัดที่มีความเป็นเหตุเป็นผลสามารถตรวจสอบได้ ความเที่ยง (Reliability) หมายถึง ผลที่ได้จากการวัดต้องสอดคล้องกันคงเส้นคงวาไม่มีความแตกต่างกัน (Stable/ repeatable) ไม่ว่าจะมีการวัดกี่ครั้งก็ตาม ซึ่งอาจตีความหมายโดยนัยได้ว่า หากการวัดมี Reliability แล้วจะไม่มีปัจจัยอื่นใด เช่นคนที่ทำการวัดที่จะสามารถส่งผลกระทบต่อค่าที่ได้จากการวัดความพึงพอใจนั้นเลย

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค โดยอาศัยกำหนดหน่วยอรรถประโยชน์และการเรียงลำดับอรรถประโยชน์ (Cardinal and ordinal utility approach) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นใน ศตวรรษที่ 19-20 โดยนักเศรษฐศาสตร์ Hicks ได้ศึกษาถึงการวัดอรรถประโยชน์ที่ ผู้บริโภคได้รับสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้เช่นเดียวกับการวัดน้ำหนักของสินค้า และการ เรียงลำดับอรรถประโยชน์จะบอกให้ทราบถึงความพอใจของผู้บริโภคว่าชอบสินค้าหรือบริการ อย่างไหนมากกว่ากัน บุญรักษ์ กุณาศล (2549) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเลือกของผู้บริโภคตามทฤษฎี อรรถประโยชน์นี้ สามารถนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยสมมติว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้ระบบขนส่งที่สร้างความพึงพอใจได้สูงสุดสอดคล้องตามความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคล สามารถวัดและเรียงลำดับตามความชอบได้ และตัวแปรที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ได้แก่

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (Travel time) คือ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง โดยเริ่มนับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นเดินทาง รวมทั้งเวลาที่อยู่ในรถและเวลาที่อยู่นอกรถ จนถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

2. อัตราค่าโดยสาร (Fare) คือ ค่าโดยสารของรถที่ทำการศึกษา คิดในอัตราค่าโดยสารทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางแต่ละเที่ยว ตั้งแต่เริ่มจนถึงจุดหมายปลายทาง

3. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew manner)

4. ความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety) คือ ความปลอดภัยจาก อุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ขณะรอคอยรถโดยสารหรือในขณะอยู่บนรถโดยสาร รวมถึงความปลอดภัยจากอาญากรรมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขณะรอคอยรถโดยสารหรือในขณะอยู่บนรถโดยสาร เช่น ถูกล้วงกระเป๋า

5. ความสะดวกสบายในขณะใช้บริการ (Comfortable) ลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ เช่น ระบบปรับอากาศ ที่เหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวก เป็นต้น

6. ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการสร้างมั่นใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการได้รับบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความคลาดเคลื่อนน้อย ถึงจุดหมายปลายทางได้ตามกำหนดแน่นอน

7. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Accessibility) เป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางจาก จุดเริ่มต้นเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินทางต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยพิจารณาจาก เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทาง หลังจากใช้บริการและการต่อรถหรือพาหนะอื่น ๆ ซึ่งถ้าเวลาที่ใช้ยิ่งน้อยหรือมีการต่อรถยิ่งน้อย เท่าไหร่ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ความสะดวกในการเข้า มาใช้บริการยังพิจารณาได้ถึงประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการเข้ามาใช้บริการด้วย เช่น ทางเท้า ป้ายรถโดยสาร

8. ผู้ให้บริการบนรถมี 2 ส่วนคือ 1) พนักงานขับรถ ต้องขับรถอย่างไม่ประมาท การหยุดและการออกตัวรถมีความนุ่มนวลและพนักงานเก็บค่าโดยสาร 2) พนักงานเก็บค่าโดยสารหรือในขณะอยู่บนรถโดยสาร และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ขณะรอคอยรถโดยสารหรือในขณะอยู่บนรถโดยสาร

Deb and Ahmed (2018) ได้ระบุถึง คุณภาพของรถบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. ความปลอดภัย
2. ความสะดวกสบาย
3. การเข้าถึงบริการ
4. ความทันเวลาในการเดินทาง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

การจัดสวัสดิการรถรับส่งพนักงาน

หลักการสำคัญของการจัดรถรับส่งพนักงาน

การจัดรถรับส่งพนักงาน เป็นสวัสดิการนอกเหนือกฎหมาย ที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ส่งผลให้ลูกจ้างเดินทางมาทำงานไม่สะดวก การจัดรถรับส่งยังเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ลดปัญหาการจราจร ช่วยประหยัดพลังงานได้อีกด้วย (กองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2559)

การพิจารณารถรับส่งพนักงาน

จุดมุ่งหมายของการจัดรถรับส่งพนักงาน คือ ให้ลูกจ้างสามารถเดินทางมาทำงานได้ทันเวลา และเดินทางไปกลับด้วยความปลอดภัย ดังนั้นการเลือกรถรับส่งควรคำนึงถึง

1. ความปลอดภัยของพนักงาน
2. คุณภาพบริการของรถรับส่ง
3. คุณภาพของพนักงานขับรถ
4. ความพึงพอใจของพนักงาน

แนวทางการดำเนินการ

การจัดให้มีรถรับส่งพนักงาน มีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่ค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งนายจ้างอาจดำเนินการตามแนวทางนี้

1. สำรวจความคิดเห็นถึงความต้องการของพนักงาน เส้นทาง และจุบริการ โดยอาจจัดทำในรูปแบบสอบถาม

2. ประชุมหารือร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อหารือร่วมกันพิจารณาถึงความเป็นไปได้ เช่น ข้อดี ข้อเสีย ภาระค่าใช้จ่าย เป็นต้น

3. จัดให้มีคณะกรรมการเพื่อดำเนินงาน เช่น กำหนดรูปแบบ แผนการดำเนินงาน ดำเนินการจัดหารถ กำหนดจุดรับส่ง สัญญาจ้าง ประเมินการให้บริการ เป็นต้น

ตัวอย่างกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการจัดหารถรับส่งพนักงาน

1. กรณีสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป และมีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการดังกล่าวเป็นผู้ดูแลตรวจสอบการดำเนินการ หรือหากสถานประกอบกิจการไม่เข้าข่าย ต้องจัดให้มีคณะกรรมการในสถานประกอบกิจการ อาจแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อเป็นผู้ดูแลตรวจสอบการดำเนินการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

2. กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการด้านเอกสาร จัดหารถ ประสานงานสัญญา การประเมิน ฯลฯ เช่น แผนกธุรการ ฝ่ายประสานงาน แผนกบุคคล เป็นต้น

3. ร่วมกันกำหนดขอบข่าย การบริการ การตรวจสอบ และมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ลักษณะรถ สภาพรถ จุดรับส่ง เวลารับส่งแต่ละจุด คุณสมบัติของคนขับ ความเร็วในการขับขี่ ความสะอาดของรถการตรงต่อเวลา การบริการบนรถ เป็นต้น โดยแยกรายละเอียดแต่ละรายการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบ และประเมินความพึงพอใจในการบริการ

4. กำหนดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ/ คณะทำงานแผนกที่รับผิดชอบดำเนินการ และผู้รับจ้างรถรับส่ง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังปัญหา อุปสรรค ความพึงพอใจ และร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว

5. คณะกรรมการ/ คณะทำงาน/ แผนกที่รับผิดชอบ ร่วมกันสรรหาพนักงานที่เดินทางประจำรถแต่ละสาย ประมาณ 3-5 คน เพื่อดูแล ตรวจสอบการ ให้บริการของรถแต่ละคันที่ตนเดินทางเป็นประจำ หากพบปัญหา อุปสรรค เรื่องร้องเรียน ให้นำปัญหาดังกล่าวหารือในที่ประชุมที่จัดขึ้นในแต่ละเดือน เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน

6. มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และสรุปเพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการ และประกอบการจ้างรถรับส่งในครั้งต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริวงษ์ เอียสกุล (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้และรถโดยสาร บริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ จำนวน 360 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคนขับรถ ลำดับถัดมาคือ ด้านการบริหารจัดการ 2) ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการฯ พบว่า 2.1) ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเมื่อรถเทียบท่า และควรมีพนักงานที่สามารถให้คำแนะนำแก่หรือแสดงตารางการบริการที่ชัดเจน อำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างรวดเร็ว 2.2) ด้านสภาพรถ ผู้รับบริการมีความต้องการให้สภาพที่นั่งภายในรถมีขนาดที่พอเหมาะ ไม่เล็กหรือใหญ่จนเกินไป สะอาดและไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ 2.3) ด้านสถานีรถตู้ ผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้เตรียมที่นั่งสำหรับรอการใช้บริการให้เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และ 3)เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในงานงวิจัยนี้ ได้พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ดังนั้น บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS ควรให้ความสำคัญกับการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้วยการนำรางวัลที่ได้รับเกี่ยวกับมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของการบริหารงานตาม ระบบการบริหารงาน ISO ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSA 18001 ด้านระบบการจัดการ ความปลอดภัยด้านการป้องกันการตกราง (Railway safety) และการรับรองระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาประชาสัมพันธ์ด้วยการสร้างเครือข่ายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการสร้างชุมชนออนไลน์ที่ให้ความรู้ คำแนะนำและรับฟังความคิดติชมผ่านช่องทางออนไลน์ การสร้างแฟนเพจใน Facebook ให้ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ราคา และโปรโมชั่นต่าง ๆ ของ รถไฟฟ้า BTS

Juan, Rocío, Laura and Mazzulla (2013) ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการในระบบขนส่งมวลชนด้วยวิธีสมการโครงสร้าง (Perceived service quality in bus transit service: A structural equation approach) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการโดยรวมของระบบขนส่งสาธารณะจากวิธีการประเมินคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการขนส่งรถบัส โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อวิเคราะห์หาตัวแปรแฝงที่ไม่สามารถสังเกตได้ นำมาใช้อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นเหล่านี้กับคุณภาพโดยรวมของบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ดำเนินการโดย Consortium การคมนาคมของกรานาดา (สเปน) ทั้งหมด 1200 ฉบับเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า เรื่องความสะดวกสบายและบุคลากรควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด ซึ่งผู้โดยสารเห็นว่าเมื่อมีการใช้บริการรถบัสแล้วอยากได้รับความสะดวกสบายในการโดยสารเพิ่มเติม และความสะดวกในการเข้าถึงบริการของรถเมล์

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ทั้งนี้คุณภาพของพนักงานทั้งพนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องมารยาท การประพฤติตนให้เหมาะสมและยิ้มแย้มในการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้โดยสารต้องการได้รับการบริการรูปแบบใหม่ ๆ จากการใช้บริการขนส่งรถบัสโดยอาจเพิ่มเส้นทางการให้บริการ รูปแบบของรถให้บริการ จุดที่กำหนดรับส่งผู้โดยสาร อัตราค่าบริการ การให้บริการขนส่งสินค้า เป็นต้น จากข้อสรุปของการวิจัยนี้สามารถให้ บริษัท ที่ดำเนินงานและผู้จัดการการขนส่งมีข้อมูลที่ในการออกแบบนโยบายการขนส่งที่เหมาะสมซึ่งดึงดูดผู้โดยสารใหม่ และรักษาเส้นทางการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน

Mortona, Caulfieldb, and Anablec (2016) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสาธารณะ: การขนส่งรถประจำทางในสกอตแลนด์ (Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland) โดยมีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ด้านการบริการระบบขนส่งสาธารณะของรัฐบาลประเทศสก๊อตแลนด์ ใช้เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการขนส่งรถประจำทาง ผลการวิจัยพบว่า การประเมินทัศนคติที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพของบริการรถโดยสารแตกต่างกันไปในกลุ่มประชากรที่ศึกษา ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการรถโดยสารมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในกลุ่มผู้โดยสาร ซึ่งผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะแสดงความเห็นเชิงลบเกี่ยวกับคุณภาพของสภาพแวดล้อมห้องโดยสาร นอกจากนี้การรับรู้ความสะดวกในการให้บริการรถโดยสารมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการรับรู้ความพึงพอใจในบริการรถโดยสาร ผู้โดยงานต้องการให้ปรับปรุงความถี่ในการให้บริการ ความพร้อมใช้งาน ความน่าเชื่อถือและการสร้างความไว้ใจจะเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารให้มากขึ้น ผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นถึงมูลค่าที่เพิ่มขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลการขนส่งที่มีอยู่โดยละเอียดจะทำให้ทราบถึงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ง่ายขึ้น และนำไปปรับใช้ระบบการให้บริการคมนาคมพื้นฐานที่เหมาะสมกับผู้โดยสารแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการแตกต่างกัน นอกจากนี้รัฐบาลสก๊อตแลนด์ควรกำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการให้บริการจากการตรวจสอบกระบวนการปรับปรุงการให้บริการ และเมื่อสามารถนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมขึ้นได้ และนำไปเป็นนโยบายการขนส่งสาธารณะที่เปิดกว้าง เกิดความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน และการปฏิบัติตามนโยบายการขนส่งสาธารณะ

Enoch, Hamidua and Danielsb (2018) ศึกษาเรื่อง SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้ขนส่งสาธารณะของรถบัสในเมือง Kumasi จากการประเมิน/ การรับรู้ความคาดหวังในการวัดประสิทธิภาพของระบบขนส่ง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

สาธารณะสำหรับผู้ใช้บริการซึ่งการใช้วิธีการ SERVQUAL งานวิจัยนี้ สำรวจผู้ใช้ระบบขนส่งสาธารณะมากกว่า 100 ราย ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างอย่างมากระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการขนส่งสาธารณะของรถโดยสารและความพึงพอใจโดยทั่วไปในการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเมือง ความน่าเชื่อถือของบริการรถโดยสารและการตอบสนองเป็นกุญแจสำคัญในการอธิบายคุณภาพการให้บริการรถโดยสารในเมือง ซึ่งหลักการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นประจำ และในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการควรที่จะตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้เพิ่มมากขึ้น โดยในงานวิจัยนี้ พบข้อบ่งชี้ถึงการให้บุคลากรและสภาพรถโดยสารที่ควรปรับปรุงเป็นสำคัญ และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงได้เร็วกว่าการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงตามการศึกษานี้จึงเป็นเรื่องของการสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการและการบริการต้องตอบสนองต่อความต้องการอันหลายหลายของผู้ใช้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี โดยวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท แล้วนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล เนื่องจากผู้ทำการวิจัยต้องการทราบเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงาน การตัดสินใจเลือกใช้บริการคุณภาพการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุง/ พัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทมากที่สุด จากเหตุผลดังกล่าวผู้ทำการวิจัยจึงเลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมากที่สุด ซึ่งทำให้ผู้ทำการวิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาใช้ในการการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

การกำหนดประชากร

ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริการรถเช่าบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยสอบถามไปยังผู้รับบริการที่ดำเนินกิจการเป็นรูปแบบบริษัท/ โรงงานและใช้บริการด้านรถรับส่งพนักงาน โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่า 5 ปี ทำให้มีผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ จำนวน 10 บริษัท ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในองค์กรส่วนของการจัดจ้างรถเช่ารับส่งพนักงานในองค์กรที่เคยใช้บริการรถเช่าบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มาไม่ต่ำกว่า 5 ปี ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยคาดว่าจะมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) จำนวน 2 คน ที่ต้องการให้คำแนะนำ/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรถรับส่งพนักงาน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยใช้ข้อมูลการประเมินคุณภาพการบริการรถเช่ารับส่งพนักงานจาก 10 บริษัทเพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ทำการวิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสัมภาษณ์

2. ผู้ทำการวิจัยศึกษารูปแบบและเทคนิควิธีการสัมภาษณ์ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา และการขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยอันจะนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด

3. ผู้ทำการวิจัยได้สร้างแนวคำถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม โดยจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของคำถาม จะเป็นประเภทคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น เสนอแนะเพื่อเก็บรายละเอียดของข้อมูลให้ครบถ้วน โดยสร้างเป็นคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

3.2 แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงาน ได้แก่ รูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การจัดการด้านเวลา

3.3 แนวคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการรถรับส่งพนักงาน

3.4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ให้สัมภาษณ์อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ เครื่องบันทึกเสียง แบตเตอรี่ กล้องถ่ายภาพ และสมุดบันทึก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างคำถามในการสัมภาษณ์จากเอกสารงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา จะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

2.1 ผู้ทำการวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และใช้การสังเกตการณ์ร่วมด้วยในขณะที่มีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดไปศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงาน การตัดสินใจเลือกใช้บริการ คุณภาพการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุง/ พัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทมากที่สุด จำกัด

2.2 โดยในวันที่ทำการสัมภาษณ์ ผู้ทำการวิจัยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 25-30 นาทีต่อประชากร 1 คน ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จดบันทึกประเด็นสำคัญและเมื่อการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้ทำการวิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความทันที นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ทำการวิจัยขณะที่ทำการสัมภาษณ์ รวมถึง ได้ขออนุญาตติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์ภายหลังหากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2.3 ข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์มาในแต่ละวันจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ทำการวิจัย ซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล

2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้ทำการวิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trial) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้ทำการวิจัย

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

ผู้ทำการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยดัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Colaizzi, 1978) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

2. นำข้อมูลกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งโดยละเอียดแล้วจึงตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงาน การตัดสินใจเลือกใช้บริการ คุณภาพการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุง/ พัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท

3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกันสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุก

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub theme)

4. การอธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ความหมายและหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

6. ตรวจสอบความตรงของข้อมูล โดยนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

7. หาแนวคิดและทฤษฎีเพื่อมาอธิบายข้อสรุปที่ได้รับหลังจากการตรวจสอบจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การวิจัยด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรีและเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยศึกษาจากบุคลากรในองค์กรส่วนของการจัดจ้างรถเช่ารับส่งพนักงานในองค์กรประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) จำนวน 2 คนรวม 22 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยกระบวนการเชิงคุณภาพ คือ การจัดกลุ่มข้อมูล และการจัดกลุ่มย่อยของข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการแสดงผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนบุคคลสัมภาษณ์

HR n หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ของบริษัทที่ n

PC n หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ ของบริษัทที่ n

PL n หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) ของบริษัทที่ n

ลักษณะทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

HR1 เพศ หญิง อายุ 39 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 8 ปี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR2 เพศหญิง อายุ 36 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานหัวหน้างาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 14 ปี

HR3 เพศหญิง อายุ 41 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปี

HR4 เพศ หญิง อายุ 26 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปี

HR5 เพศชาย อายุ 29 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 4 ปี

HR6 เพศหญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี

HR7 เพศ หญิง อายุ 39 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปี

HR8 เพศหญิง อายุ 42 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงาน หัวหน้างาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 12 ปี

HR9 เพศหญิง อายุ 41 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปี

HR10 เพศหญิง อายุ 48 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งงาน หัวหน้างาน HR ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปี

PC1 เพศหญิง อายุ 43 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปี

PC2 เพศหญิง อายุ 23 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปี 1

PC3 เพศหญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 8 ปี

PC4 เพศหญิง อายุ 32 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี

PC5 เพศหญิง อายุ 29 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 4 ปี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC6 เพศหญิง อายุ 40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 12 ปี

PC7 เพศหญิง อายุ 44 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปี

PC8 เพศหญิง อายุ 37 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 8 ปี

PC9 เพศหญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปี

PC10 เพศหญิง อายุ 28 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งงานนักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปี

PL1 เพศหญิง อายุ 36 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) ประสบการณ์ในการทำงาน 13 ปี

PL2 เพศชาย อายุ 38 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) ประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปี

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)
HR1	หญิง	39	ปริญญาตรี	HR	8
HR2	หญิง	36	ปริญญาตรี	หัวหน้างาน HR	14
HR3	หญิง	41	ปริญญาตรี	HR	11
HR4	หญิง	26	ปริญญาตรี	HR	2
HR5	ชาย	29	ปริญญาโท	HR	4
HR6	หญิง	33	ปริญญาโท	HR	5
HR7	หญิง	39	ปริญญาโท	HR	11
HR8	หญิง	42	ปริญญาตรี	หัวหน้างาน HR	12
HR9	หญิง	41	ปริญญาตรี	HR	9

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)
HR10	หญิง	48	ปริญญาโท	หัวหน้างาน HR	11
PC1	หญิง	43	ปริญญาตรี	นักบัญชี	7
PC2	หญิง	23	ปริญญาตรี	นักบัญชี	7
PC3	หญิง	30	ปริญญาตรี	นักบัญชี	5
PC4	หญิง	32	ปริญญาตรี	นักบัญชี	5
PC5	หญิง	29	ปริญญาตรี	นักบัญชี	4
PC6	หญิง	40	ปริญญาตรี	นักบัญชี	12
PC7	หญิง	44	ปริญญาตรี	นักบัญชี	15
PC8	หญิง	37	ปริญญาตรี	นักบัญชี	8
PC9	หญิง	31	ปริญญาตรี	นักบัญชี	7
PC10	หญิง	28	ปริญญาตรี	นักบัญชี	3
PL1	หญิง	36	ปริญญาโท	เจ้าหน้าที่สวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน)	13
PL2	ชาย	38	ปริญญาโท	เจ้าหน้าที่สวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน)	16

จากตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่เป็นบุคลากรในองค์กรส่วนของการจัดจ้างรถเช่ารับส่งพนักงาน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) จำนวน 2 คนรวม 22 คน แบ่งกลุ่มได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาจากเพศ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเพศชาย จำนวน 2 คน กลุ่มเพศหญิง จำนวน 20 คน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

เมื่อพิจารณาจากอายุ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 6 คน กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 10 คน กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 6 คน

เมื่อพิจารณาจากการศึกษา แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน กลุ่มการศึกษาปริญญาโท จำนวน 6 คน

เมื่อพิจารณาจากอาชีพ แบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ HR จำนวน 7 คน กลุ่มหัวหน้างาน HR จำนวน 3 คน กลุ่มนักบัญชี จำนวน 10 คน และกลุ่มนักวิชาการแรงงาน จำนวน 2 คน

เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ทำงาน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 7 คน กลุ่มประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 6 คน และกลุ่มประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด

1.1 ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า รถบัสรับส่งของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ภายนอกโดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ ส่วนภายในรถบัสของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง เช่น แอร์ไม่เย็นและมีกลิ่นอับ รวมถึงทำความสะอาดหลังให้บริการอยู่เสมอ

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงานบางคันดูเก่า แต่จำนวนน้อย

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี ไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่นหรือสิ่งสกปรก

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงานมีการติดรายละเอียด เช่น เส้นทาง ชื่อพนักงาน เบอร์โทรติดต่อหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ป้ายคำเตือน และรายละเอียดด้านอุปกรณ์ได้ละเอียดดี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า อุปกรณ์ภายในตัวรถอยู่ในสภาพดี เบาะที่นั่งไม่ขาด ไม่ยุบตัว

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพอุปกรณ์มีครบถ้วนตามข้อตกลง สามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก ระบบไฟ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเช่น แอร์ เครื่องเสียง ไฟภายในรถอยู่ในสภาพดีใช้งานได้

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถบางคันภายนอกดูเก่า แต่ไม่ถือว่าโทรมมาก เสียงไม่ดังจนทำเกิดมลภาวะทางเสียง

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถที่นำมาให้บริการ เป็นไปตามสัญญาที่ระบุไว้ อุปกรณ์พื้นฐานเช่น แอร์ เครื่องเสียง ไฟฟ้า สามารถใช้งานได้ดี รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า สะอาด สีสวยสบายตา มีชื่อบริษัทและสายการเดินรถติดชัดเจน

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพตัวรถของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีความทันสมัย สะอาด อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทและเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงไว้

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงานมีการติดรายละเอียดที่บ่งบอกถึง เส้นทางและจุดขึ้นลง ในการรับส่งพนักงาน ชื่อพนักงานที่ให้บริการ และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงานของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีอุปกรณ์ครบถ้วนตามข้อตกลง สามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก ระบบไฟ

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถที่นำมาให้บริการ เป็นไปตามสัญญาที่ระบุไว้ อุปกรณ์พื้นฐานเช่น แอร์ เครื่องเสียง ไฟฟ้า สามารถใช้งานได้ดี รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถรับส่งพนักงานของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิสมี ความเหมาะสมของสภาพรถ (รถใหญ่ ที่นั่งกว้างขวาง นั่งสบายไม่เบียดกัน)

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถรับส่งพนักงาน ทั้งภายในและภายนอกโดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงาน ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และพร้อมในการให้บริการ มีการติดรายละเอียดเส้นทางการรับส่งที่ชัดเจน และเบอร์โทรที่ติดต่อได้กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า รับส่งพนักงาน ภายนอกโดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ ส่วนภายในรถบัสของบริษัททรัพย์มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง และมีการทำความสะอาดหลังให้บริการอยู่เสมอ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับ ด้านลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ความคิดเห็นต่อด้านลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน
สภาพภายในรถรับส่งพนักงาน HR1, HR3, HR4, HR5, HR6, HR10, PC3, PC4, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10, PL1, PL2	โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง มีการติดรายละเอียด เช่น เส้นทาง ชื่อพนักงาน เบอร์โทรติดต่อหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ป้ายคำเตือน และรายละเอียดด้านอุปกรณ์ได้ละเอียดดี อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน
สภาพภายนอกของรถรับส่งพนักงาน HR1, HR2, HR3, HR4, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC5, PC7, PC10, PL1, PL2	โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีชื่อบริษัทและสายการเดินรถติดชัดเจน มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาและแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ และถึงแม้รถรับส่งพนักงานบางคันดูเก่าแต่ก็ไม่ถือว่าโทรมมาก สามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่กำหนดไว้
ข้อเสนอแนะ PC7	สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย

จากตารางที่ 2 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีควาวมคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพภายในของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง มีการติดรายละเอียด เช่น เส้นทาง ชื่อพนักงาน เบอร์โทรติดต่อหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ป้ายคำเตือน และรายละเอียดด้านอุปกรณ์ได้ละเอียดดี อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพภายนอกของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีชื่อบริษัทและสายการเดินรถติดชัดเจน มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาและแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ และถึงแม้รถรับส่งพนักงานบางคันดูเก่า ไม่ถือว่าโทรมมาก สามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่กำหนดไว้ จำนวน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

และมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย จำนวน 1 คน

1.2 การแต่งกายของพนักงานขับรถ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มพนักงาน อาจมีบางครั้งที่ใส่รองเท้าแตะและชายเสื้อหลุดออกนอกกางเกง

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถแต่งกายดี

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานแต่งกายแบบฟอร์มพนักงาน มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานใส่ชุดยูนิฟอร์มในขณะปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า บางครั้งระหว่างรอให้บริการรับส่งพนักงาน อาจมีบ้างที่ชายเสื้อหลุดลุ่ย หรือใส่รองเท้าแตะในช่วงที่รอ แต่โดยรวมถือว่าแต่งกายค่อนข้างดี

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า สีสันของยูนิฟอร์มบริษัทค่อนข้างสบายตา มีความเรียบร้อย การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า ชุดเสื้อผ้าของพนักงาน เป็นไปตามมาตรฐานการแต่งกายในการเข้าปฏิบัติงาน

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า แต่งกายมีความเหมาะสม มีการเปลี่ยนยูนิฟอร์มใหม่บ้าง แต่โดยรวมแบบฟอร์มที่ใช้ค่อนข้างสุภาพ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า อาจมีพนักงานบางคนใส่เสื้อผ้าไม่พอดีตัว หลวมไปหรือใหญ่เกินไปทำให้ดูรุ่มร่าม ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และได้รับการแก้ไขตามการแนะนำอย่างรวดเร็ว

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ชุดฟอร์มของพนักงาน เป็นไปตามมาตรฐานการแต่งกายเหมาะแก่การเข้าปฏิบัติงาน

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยสีสันสบายตา

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานแต่งกายแบบฟอร์มพนักงาน มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มพนักงาน อาจมีบางครั้งที่ใส่รองเท้าแตะและชายเสื้อหลุดออกนอกกางเกง แต่เป็นช่วงเวลาที่ยังไม่ได้ให้บริการรับส่งพนักงาน

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานแต่งกายแบบฟอร์มพนักงาน มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยสีสันสบายตา

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานแต่งกายแบบฟอร์มพนักงาน มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ฟอร์มของพนักงาน เป็นไปตามมาตรฐานการแต่งกาย เหมาะแก่การเข้าปฏิบัติงาน

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการแต่งกายตามแบบฟอร์มในขณะให้บริการ และมีป้ายชื่อติดที่เสื้อบริเวณหน้าอกด้วย

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการแต่งกายพนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และเป็นข้อตกลงระหว่างบริษัทร่วมกัน

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า สีสันของยูนิฟอร์มควรเป็นสีที่สบายตา ไม่ฉูดฉาด มีการติดป้ายชื่อถูกต้องตามคนที่ปฏิบัติงานให้บริการเวลานั้น ๆ สวมใส่ยูนิฟอร์มเรียบร้อย การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับด้านลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ความคิดเห็นต่อด้านลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน
ชุดเครื่องแบบพนักงาน HR6, HR7, HR8, HR10, PC6, PC8	สีสันสบายตา เครื่องแบบเรียบร้อยเป็นไปตามมาตรฐานและข้อตกลงที่ระบุไว้
การแต่งกาย HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR9, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC7, PC9, PC10	ส่วนใหญ่แต่งกายเรียบร้อย นอกเวลาในการให้บริการระหว่างรออาจมีชายเสื้อหลุดหรือสวมรองเท้าแตะบ้าง มีพนักงานบางคนใส่เสื้อผ้าไม่พอดีตัว หลวมไปหรือใหญ่เกินไปทำให้ดูรุ่มร่าม มีป้ายชื่อพนักงานติดไว้บนเครื่องแบบ ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และได้รับการแก้ไขตามการแนะนำอย่างรวดเร็ว
ข้อเสนอแนะ HR9, PL1, PL2	ในการให้บริการ การเลือกแบบฟอร์ม ควรมีสีสันที่สบายตาไม่ฉูดฉาด พนักงาน แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานการติดป้ายชื่อถูกต้องตามคนที่ปฏิบัติงานให้บริการเวลานั้น ๆ และการให้บริการ บริษัทรับฟังข้อคิดเห็นและมีการปรับปรุงหากมีการแต่งกายไม่เหมาะสม

จากตารางที่ 3 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดเครื่องแบบพนักงาน มีสีสันสบายตา เครื่องแบบเรียบร้อยเป็นไปตามมาตรฐานและข้อตกลงที่ระบุไว้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแต่งกายของพนักงานเห็นว่าส่วนใหญ่แต่งกายเรียบร้อย นอกเวลาในการให้บริการระหว่างรอ อาจมีชายเสื้อหลุดหรือสวมรองเท้าแตะบ้าง มีพนักงานบางคนใส่เสื้อผ้าไม่พอดีตัว หลวมไปหรือใหญ่เกินไปทำให้ดูรุ่มร่าม มีป้ายชื่อพนักงานติดไว้บนเครื่องแบบ ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอต์ แอนด์เซอวิส จำกัด และได้รับการแก้ไขตามการแนะนำอย่างรวดเร็ว และให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ เกี่ยวกับการเลือกแบบฟอร์ม ควรมีสีสันที่สบายตาไม่ฉูดฉาด

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ บริษัทรับฟังข้อคิดเห็นและมีการปรับปรุงการให้บริเวณหรือมีการชี้แจงหากมีการแต่งกายไม่เหมาะสม

1.3 จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถติดต่อได้ประสานงานและแก้ไขปัญหาได้ตามที่บริษัทร้องขอ เมื่อมีการแก้ไขรอบรับ-ส่งหรือแจ้งรับ-ส่งนอกเหนือข้อตกลง บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ก็สามารถจัดหารถและคิดในราคาพิเศษเสมอ

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานมีความเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการรับส่งพนักงาน

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนรอบรถที่รับส่งพนักงาน แต่ควรมีพนักงานสำรองเผื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้ได้ดี เพียงพอต่อความต้องการ

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากมีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า ในช่วงวันกีฬาที่ต้องใช้รถและพนักงานเป็นจำนวนมากมาให้บริการพร้อมกัน โดยมีกาตกลงไว้ล่วงหน้า สามารถจัดหาพนักงานมาให้บริการได้ทันทีตามความต้องการ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า นอกจากจำนวนพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตามกำหนดแล้ว บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ก็สามารถจัดหารถและคิดในราคาพิเศษเสมอ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า การเตรียมความพร้อมในการให้บริการประจำจุดรับส่งพนักงานอยากให้มีการเตรียมล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมง เพราะอาจมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ทำให้พนักงานตามตารางเวลาไม่สามารถให้บริการได้ จะได้มีตัวแทนในการทำหน้าที่โดยไม่เสียเวลาในการรอคอย

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนรอบรถที่รับส่งพนักงาน ในบางครั้งอาจมีปัญหาอยู่บ้างถ้าพนักงานที่เป็นปฏิบัติหน้าที่ในรอบส่งเวลานั้น ๆ ไม่สามารถทำงานได้ ทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะแจ้งเข้ามาให้ทราบและดำเนินการจัดส่งพนักงานมาใหม่ ซึ่งบางครั้งช้ากว่าเวลาที่กำหนดไปบ้าง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัทมีจำนวน 900 คน และส่วนใหญ่มีความต้องการใช้สวัสดิการรถรับส่งพนักงานซึ่งบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีจำนวนพนักงานที่ให้การบริการ อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการ

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนรอบรถที่รับส่งพนักงาน แต่อยากให้มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีจำนวนพนักงานที่ให้การบริการ อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการ

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทได้มีการสำรวจจำนวนพนักงานที่ใช้รถสวัสดิการ จากนั้นมอบให้ บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส คำนวณถึงปริมาณรถและเส้นทางที่ใช้เป็นจุดรับส่งผู้โดยสาร แล้วนำเสนอต่อบริษัทอีกครั้ง เพื่อกำหนดหารือข้อตกลงร่วมกัน ดังนั้น จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ทั้งนี้บริษัทได้ขอให้บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ทำแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการได้ทันทีหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันไว้ด้วย

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากมีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า นอกจากจำนวนพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตามกำหนดแล้ว บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ก็สามารถจัดหารถและคิดในราคาพิเศษเสมอ

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้ได้ดี เพียงพอต่อความต้องการ

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถติดต่อได้ประสานงานและแก้ไขปัญหาได้ตามที่บริษัทร้องขอ เมื่อมีการแก้ไขรอบรับ-ส่งหรือแจ้งรับ-ส่งนอกเหนือข้อตกลง บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ก็สามารถจัดหารถและคิดในราคาพิเศษเสมอ

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า บางครั้งอาจมีพนักงานไม่สามารถมาให้บริการได้ตามปกติ บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะมีการแจ้งต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง และปรับเปลี่ยนพนักงานเข้ามาให้บริการ ทำให้พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้ได้ดี เพียงพอต่อความต้องการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทควรมีการสำรวจจำนวนพนักงานที่ใช้รถสวัสดิการ จากนั้นมอบให้ บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส คำนวณถึงปริมาณรถและเส้นทางที่ใช้เป็นจุดรับส่งผู้โดยสาร แล้วนำเสนอต่อบริษัทอีกครั้ง เพื่อกำหนดหารือข้อตกลงร่วมกัน ดังนั้น จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการต้องมีความเพียงพอต่อการให้บริการตามเส้นทางและช่วงเวลาที่รับส่งพนักงาน ซึ่งโดยปกติ พนักงานขับรถอาจทำงานเป็นช่วงเวลา ดังนั้น ทางบริษัทควรมีการกำหนดตารางเวลางานให้ชัดเจน และส่งต่อบริษัทผู้ว่าจ้างเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและจำนวนพนักงานในการให้บริการ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับด้านจำนวนของพนักงานที่ให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	**จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ**
จำนวนพนักงาน HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR10, PC3, PC4, PC5, PC10	จำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ
การปฏิบัติตามสัญญา HR4, HR6, HR7, HR8, PC1, PC2, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9	มีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัททรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี สามารถจัดหาพนักงานมาให้บริการได้ทันทีหากมีความต้องการใช้งาน เช่น วันแข่งกีฬา วันสัมมนา

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ HR4, HR9, PC2, PC4, PL1, PL2	ควรมีพนักงานสำรองเผื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการเตรียมล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมง เพราะอาจมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ทำให้พนักงานตามตารางเวลาไม่สามารถให้บริการได้ บริษัทควรมีการสำรวจจำนวนพนักงานที่ใช้รถสวัสดิการ จากนั้นมอบให้ บริษัททรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส คำนวณถึงปริมาณรถและเส้นทางที่ใช้เป็นจุดรับส่งผู้โดยสาร แล้วนำเสนอต่อบริษัทอีกครั้ง เพื่อกำหนดหารือข้อตกลงร่วมกัน มีการกำหนดตารางเวลางานให้ชัดเจน และส่งต่อบริษัทผู้ว่าจ้างเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและจำนวนพนักงานในการให้บริการ

จากตารางที่ 4 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็น เกี่ยวกับจำนวนพนักงาน เพียงพอต่อความต้องการความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติตามสัญญา มีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี สามารถจัดหาพนักงานมาให้บริการได้ทันทีหากมีความต้องการใช้งาน เช่น วันแข่งกีฬา วันสัมมนา และให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการว่า ควรมีพนักงานสำรองเผื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการเตรียมล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมง เพราะอาจมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ทำให้พนักงานตามตารางเวลาไม่สามารถให้บริการได้ บริษัทควรมีการสำรวจจำนวนพนักงานที่ใช้รถสวัสดิการจากนั้นมอบให้ บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส คำนวณถึงปริมาณรถและเส้นทางที่ใช้เป็นจุดรับส่งผู้โดยสาร แล้วนำเสนอต่อบริษัทอีกครั้ง เพื่อกำหนดหารือข้อตกลงร่วมกัน มีการกำหนดตารางเวลางานให้ชัดเจน และส่งต่อบริษัทผู้ว่าจ้างเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและจำนวนพนักงานในการให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ และการปรับปรุงการให้บริการ

2.1 การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามสัญญาจ้างของบริษัทและบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส หากมีเหตุฉุกเฉิน บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส สามารถจัดหารถบัสรับ-ส่งให้ตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้างนั้น

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถจัดหาจำนวนรถบัสรับ-ส่งให้ตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า จำนวนรถที่ให้บริการเป็นไปตามสัญญาจ้างของบริษัท

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากมีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณของพนักงานบริษัทเรา

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถจัดหาจำนวนรถบัสรับ-ส่งให้ตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณของพนักงานที่ต้องการใช้บริการรถรับ-ส่ง

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามสัญญาจ้างของบริษัทและบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอต์ แอนด์ เซอวิส

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถให้บริการได้ตามกำหนดแล้ว

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีจำนวนรถที่ให้การบริการ อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการ

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนรอบรถที่รับส่งพนักงาน แต่อยากให้มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีจำนวนรถรับ-ส่งที่ให้การบริการ อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทได้มีการสำรวจจำนวนพนักงานที่ใช้รถสวัสดิการ คำนวณถึงปริมาณรถและเส้นทางที่ใช้เป็นจุดรับส่งผู้โดยสาร แล้วนำเสนอต่อบริษัทอีกครั้ง เพื่อกำหนดหารือข้อตกลงร่วมกัน ดังนั้น จำนวนรถที่ให้บริการมีความเหมาะสม ทั้งนี้บริษัทได้ขอให้บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ทำแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการได้ทันทีหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันไว้ด้วย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากมีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า มีจำนวนรถตามแผนและข้อตกลงตามสัญญา

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความไว้วางใจในการใช้บริการ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ดี

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอต่อการให้บริการ ตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ หากเกิดปัญหาสามารถติดต่อได้ประสานงานและแก้ไขปัญหาได้ตามที่บริษัทร้องแจ้ง ในบางกรณี มีจำนวนรถรับ-ส่งนอกเหนือข้อตกลง ทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ก็สามารถจัดหารถและคิดในราคาพิเศษเสมอ ซึ่งสร้างความไว้วางใจในการให้บริการ

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า บางครั้งอาจมีรถบางคันไม่สามารถมาให้บริการได้ตามปกติ บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะมีการแจ้งต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง และปรับเปลี่ยนรถคันใหม่เข้ามาให้บริการ ทำให้มีจำนวนรถเพียงพอต่อการบริการ

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการควรมีการจัดระบบการจัดการให้ดีกว่านี้ เนื่องจากในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ แม้จะสามารถแก้ปัญหาในแต่ละครั้งได้ แต่การเตรียมความพร้อมเช็คสภาพรถก่อนให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า ในบางครั้งที่เกิดปัญหาของรถรับส่งพนักงานที่ให้บริการในการให้บริการควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติเหตุ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน ถ้าไม่มีเหตุผลเช่น รถออกทัวร์ยังไม่กลับอาจจะต้องกำหนดค่าปรับเช่นกัน ส่วนค่าปรับอื่น ๆ ก็พิจารณาว่า ถ้าเกิดแล้วมีผลกระทบต่อพนักงานหรือบริษัทมากน้อยเพียงใด

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ควรมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนรถที่ให้บริการรับส่งพนักงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ
ด้านการปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	จำนวนของรถที่ให้บริการ
สามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้โดยไม่มีเงื่อนไข HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	สามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้ดี หากมีเหตุฉุกเฉิน บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอต์ แอนด์ เซอวิสสามารถจัดหารถบัสรับ-ส่งให้ตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้างนั้น
สามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้ มีเงื่อนไข HR7, PC10	ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการแต่ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PC2, PC4, PL1, PL2	อยากให้มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ในบางครั้งที่เกิดปัญหาของรถรับส่งพนักงานที่ให้บริการในการให้บริการควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน ถ้าไม่มีเหตุผล เช่น รถออกทัวร์ยังไม่กลับอาจจะต้องกำหนดค่าปรับเช่นกัน ส่วนค่าปรับอื่น ๆ ก็พิจารณาว่า ถ้าเกิดแล้วมีผลกระทบต่อพนักงานหรือบริษัทมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ควรมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนรถที่ให้บริการรับส่งพนักงาน

จากตารางที่ 5 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้ดี หากมีเหตุฉุกเฉิน บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิสสามารถจัดหารถบัสรับ-ส่งให้ตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้างนั้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สามารถปฏิบัติตามสัญญา

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

จ้างได้ มีเงื่อนไขที่ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ และให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการว่า ควรมีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ในบางครั้งที่เกิดปัญหาของรถรับส่งพนักงานที่ให้บริการในการให้บริการควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน ถ้าไม่มีเหตุผล เช่น รถออกทัวร์ยังไม่กลับอาจจะต้องกำหนดค่าปรับเช่นกัน ส่วนค่าปรับอื่น ๆ ก็พิจารณาว่า ถ้าเกิดแล้วมีผลกระทบต่อพนักงานหรือบริษัทมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ควรมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนรถที่ให้บริการรับส่งพนักงาน

2.2 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามข้อตกลงของบริษัทกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะต้องเสียค่าปรับให้แก่บริษัทตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า เรื่องความสม่ำเสมอในการให้บริการไม่แน่ใจ เนื่องจากไม่ทราบว่าลูกค้าท่านอื่นได้รับการบริการอย่างไร

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า ให้การบริการอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามข้อตกลงของบริษัท

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากมีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า มาตามแผนและเวลาที่บริษัทกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ ถึงแม้ว่ามีการแก้ไขปัญหา แต่ไม่สามารถทำได้ทันที ดังนั้นควรมีการเช็คสภาพรถล่วงหน้าก่อนให้บริการทุกครั้ง จะทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า ปฏิบัติตามแผนงาน มีความสม่ำเสมอ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า ช่วงเวลาการรับส่งพนักงาน เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อาจมีล่าช้าบ้าง แต่ไม่มาก ไม่เกิน 15 นาที

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถให้บริการได้ตามกำหนดแล้ว มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า มาตามแผนและเวลาที่บริษัทกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสม่ำเสมอในการ แต่อยากให้มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีจำนวนพนักงานที่ให้การบริการ อย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการ

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถให้บริการได้ตามข้อตกลงและตามแผน อาจมีเลทบ้าง 10-15 นาที แต่ไม่มีผลกระทบ

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากมีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการในเรื่องของความสม่ำเสมอและหากมีข้อผิดพลาดอันเกิดจาก บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ทางบริษัทจะคิดค่าปรับตามรายการที่ตกลงกันไว้

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการ จำนวนรถเป็นไปตามแผนและข้อตกลงตามสัญญา

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้ได้ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการและมีการแจ้งทุกครั้ง หากเกิดเหตุสุดวิสัย

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสม่ำเสมอและตรงต่อเวลาในการให้บริการ

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า บางครั้งอาจมีรถบางคันไม่สามารถมาให้บริการได้ตามปกติ บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะมีการแจ้งต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง และปรับเปลี่ยนรถคันใหม่เข้ามาให้บริการก่อนล่วงหน้า และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลของบริษัท ในการประสานงานและบอกกล่าวแก่พนักงาน ถือได้ว่ามีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า จากการสอบถามพนักงาน จุดที่รับพนักงานบางจุดสามารถรอได้ 5-10 นาที บางจุดไม่สามารถรอรับพนักงานได้นาน ดังนั้น หากเป็นพนักงานที่ให้บริการเป็นประจำจะทราบถึงปัญหาของจุดรับดังกล่าว ทำให้พนักงานมาตรงตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ถือเป็นบริษัทขนาดใหญ่ในการให้บริการและได้รับการยอมรับไว้วางใจ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แต่ยังไม่มีแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ อาจต้องพิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงด้านนี้เพิ่มเติม

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสม่ำเสมอในการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ และต้องระบุให้ชัดเจนในข้อตกลงการรับส่งพนักงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ
ความสม่ำเสมอในการให้บริการตามข้อตกลง HR1, HR3, HR4, HR5, HR6, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC8, PC9, PC10	เป็นไปตามข้อตกลงของบริษัทกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะต้องเสียค่าปรับให้แก่บริษัทตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง อาจมีล่าช้าบ้างแต่ไม่มีผลกระทบ พนักงานที่ทำหน้าที่เป็นประจำในแต่ละเส้นทางจะทราบถึงสภาพแวดล้อมในแต่ละเส้นทาง ทำให้สามารถมารับพนักงานได้ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ
ปัญหาที่ค้นพบ HR2, HR7, PC7, PC9	ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ ถึงแม้ว่ามีการแก้ไขปัญหา แต่ไม่สามารถทำได้ทันที ดังนั้นควรมีการเช็คสภาพรถล่วงหน้าก่อนให้บริการทุกครั้ง จะทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีการแจ้งทุกครั้ง หากเกิดเหตุสุดวิสัย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PC2, PC4, PL1, PL2	1. อยากให้มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด 2. ในบางครั้งที่เกิดปัญหาของรถรับส่งพนักงานที่ให้บริการในการให้บริการควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน ถ้าไม่มีเหตุผล เช่น รถออกทัวร์ยังไม่กลับอาจจะต้องกำหนดค่าปรับเช่นกัน ส่วนค่าปรับอื่น ๆ ก็พิจารณาว่า ถ้าเกิดแล้วมีผลกระทบต่อพนักงานหรือบริษัทมากน้อยเพียงใด 3. บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ควรมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนรถที่ให้บริการรับส่งพนักงาน 4. บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ถือเป็นบริษัทขนาดใหญ่ในการให้บริการและได้รับการยอมรับไว้วางใจ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แต่ยังไม่มีแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ อาจต้องพิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงด้านนี้เพิ่มเติม 5. ควรระบุแนวทางการให้บริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป และข้อตกลงเป็นการยินยอมของผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง

จากตารางที่ 6 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นว่ามีความสม่ำเสมอในการให้บริการตามข้อตกลง หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะต้องเสียค่าปรับให้แก่บริษัทตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง อาจมีล่าช้าบ้างแต่ไม่มีผลกระทบพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นประจำในแต่ละเส้นทางจะทราบถึงสภาพแวดล้อมในแต่ละเส้นทาง ทำให้สามารถมารับพนักงานได้ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ มีความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ กรณีเหตุสุดวิสัย ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ ถึงแม้ว่า

BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

มีการแก้ไขปัญหา แต่ไม่สามารถทำได้ทันที ดังนั้นควรมีการเช็คสภาพรถล่วงหน้าก่อนให้บริการทุกครั้ง จะทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ และควรมีการแจ้งทุกครั้ง หากเกิดเหตุสุดวิสัย จำนวน 4 คน และให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ดังนี้ 1) อยากให้มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด 2) ในบางครั้งที่เกิดปัญหาของรถรับส่งพนักงานที่ให้บริการในการให้บริการควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติเครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน ถ้าไม่มีเหตุผล เช่น รถออกทัวร์ยังไม่กลับอาจจะต้องกำหนดค่าปรับเช่นกัน ส่วนค่าปรับอื่น ๆ ก็พิจารณาว่า ถ้าเกิดแล้วมีผลกระทบต่อพนักงานหรือบริษัทมากน้อยเพียงใด 3) บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ควรมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนรถที่ให้บริการรับส่งพนักงาน 4) บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ถือเป็นบริษัทขนาดใหญ่ในการให้บริการและได้รับการยอมรับไว้วางใจ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แต่ยังไม่มีแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ อาจต้องพิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงด้านนี้เพิ่มเติม 5) ควรระบุแนวทางการให้บริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป และข้อตกลงเป็นการยินยอมของผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง

2.3 ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า แก้ไขปัญหาได้ตรงตามสถานการณ์ เช่น ในกรณีรถเสียสามารถหารถทดแทนได้ตามรอบรับ-ส่งของบริษัท และกรณีที่พนักงานของบริษัทขึ้นรถรับ-ส่งไม่ทันเวลาทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิสก็จัดหารถตู้เพื่อรับ-ส่งตามจุดที่บริษัทมีการแจ้งให้เข้ารับพนักงานตกหล่น

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการไม่ชัดเจน สำหรับปัญหาจัดสรรจำนวนรถให้พอเหมาะ และทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี แต่ในบางครั้งอาจใช้เวลาในการรอคอยรถคันใหม่นาน

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหา ปฏิบัติตามขั้นตอนและมีการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่บริษัททุกครั้ง

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า ปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที เช่น ปัญหาการทำถนนทำทางในเส้นทางรับส่งพนักงาน จะมีการแจ้งต่อบริษัท และพนักงานถึงความ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ล่าช้าในการเดินทาง และมีความจำเป็นที่ต้องรับพนักงานเร็วขึ้น และอาจส่งได้ช้ากว่ากำหนดการ แต่หากมีปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มักล่าช้าในการแก้ไขปัญหา

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทาง

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า ในบางครั้งรถมีปัญหา ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการไม่ชัดเจน

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า ว่า เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี แต่ในบางครั้งอาจใช้เวลาในการรอคอยรถคันใหม่นาน

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ดีตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ว่า เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี แต่ในบางครั้งอาจใช้เวลาในการรอคอยรถคันใหม่นาน

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีคนคอยประสานงานตลอดเวลาและร่วมแก้ไขปัญหาได้ดี

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นค่อนข้างทำได้ดี ปัญหาใดที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ก็มีกระบวนการในการแก้ไขปัญหารองรับไว้

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า บางครั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการไม่ชัดเจน

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า ว่า แก้ไขปัญหาได้ตรงตามสถานการณ์ เช่น ในกรณีรถเสียสามารถหารถทดแทนได้ตามรอบรับ-ส่งของบริษัท

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า การแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม มีคนคอยประสานงานตลอดเวลาและร่วมแก้ไขปัญหาได้ดี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนที่จะให้บริการ

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า การมีแผนฉุกเฉินรองรับ จะช่วยให้พนักงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตามแผนฉุกเฉินได้ ไม่ทำให้เสียเวลา

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความถูกต้องเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	**ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ**
แนวทางการแก้ไขปัญหา HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC5, PC7, PC8, PC9, PC10	แก้ไขปัญหาได้ตรงตามสถานการณ์ มีความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา มีการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่บริษัททุกครั้ง ปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีเจ้าหน้าที่ประสานงานในการแก้ไขปัญหา
ปัญหาที่ค้นพบ HR3, HR5, HR6, HR7, HR8, HR10, PC4, PC6	ในบางครั้งอาจใช้เวลาในการรอคอยรถคันใหม่นาน นอกจากนี้หากมีปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มักล่าช้าในการแก้ไขปัญหา พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทาง ในบางสถานการณ์มีการแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนที่จะให้บริการ และควรมีแผนฉุกเฉินรองรับจะช่วยให้พนักงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเกิดขึ้น ตามแผนฉุกเฉินได้ ไม่ทำให้เสียเวลา

จากตารางที่ 7 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหาได้ตรงตามสถานการณ์

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

มีความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา มีการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่บริษัททุกครั้ง ปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีเจ้าหน้าที่ประสานงานในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดในบางครั้งอาจใช้เวลาในการรอคอยรถคันใหม่นาน นอกจากนี้หากมีปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มักล่าช้าในการแก้ไขปัญหา พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทาง ในบางสถานการณ์มีการแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน และให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนที่จะให้บริการ และควรมีแผนฉุกเฉินรองรับ จะช่วยให้พนักงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นตามแผนฉุกเฉินได้ ไม่ทำให้เสียเวลา

2.4 ความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความชำนาญพอสมควรเนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งเป็นประจำ แต่อาจมีบางครั้งที่ไม่สามารถรับ-ส่งพนักงานได้ทันตามเวลางานของพนักงานในบริษัทเนื่องจากปัจจัยภายนอก เช่น การจราจรติดขัดจากอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือภัยตามธรรมชาติ

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า ส่วนใหญ่พนักงานขับรถจะทราบเส้นทางเป็นอย่างดี

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถมีการศึกษาเส้นทางที่จะให้บริการ หากเส้นทางหลักมีปัญหา สามารถหาเส้นทางใหม่ที่จะไปถึงที่หมายได้อย่างรวดเร็ว

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถชำนาญเส้นทางเป็นอย่างดีเพราะเป็นรถที่วิ่งประจำเส้นทาง

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความชำนาญพอสมควรเนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งพนักงานเป็นประจำ

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทมีแผนที่เส้นทางการเดินรถให้พนักงานขับรถได้ศึกษาในเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบ ทำให้มีความชำนาญในเส้นทางที่ให้บริการค่อนข้างดี

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ขับรถให้บริการรับส่ง ประจำเส้นทาง ซึ่งคาดหวังได้ว่ามีความเชี่ยวชาญในการขับรถ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถมีการศึกษาเส้นทางที่จะให้บริการ หากเส้นทางหลักมีปัญหา สามารถหาเส้นทางใหม่ที่จะไปถึงที่หมายได้อย่างรวดเร็ว

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า ว่า ในการทำสัญญาข้อตกลงในการจ้างให้ขับรถรับส่ง จะมีการส่งเส้นทางให้บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้ศึกษาเส้นทางก่อนให้บริการจริง ดังนั้นพนักงานที่ให้บริการจึงมีความเชี่ยวชาญในเส้นทางที่รับส่ง พนักงาน

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ไม่เคยเจอปัญหาพนักงานขับรถไม่ชำนาญเส้นทางในการวิ่งรถรับส่งพนักงาน แต่เคยเจอปัญหากรณีที่มีการปรับปรุงเส้นทางการจราจร ที่อาจมีความผิดพลาดบ้างแต่ส่วนใหญ่จะมีการแจ้งล่วงหน้าจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในส่วนของเส้นทางที่ปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงเส้นทางใหม่

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความชำนาญพอสมควรเนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งพนักงานเป็นประจำ

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถมีการศึกษาเส้นทางที่จะให้บริการ หากเส้นทางหลักมีปัญหา สามารถหาเส้นทางใหม่ที่จะไปถึงที่หมายได้อย่างรวดเร็ว

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ขับรถให้บริการรับส่งประจำเส้นทาง ซึ่งคาดหวังได้ว่ามีความเชี่ยวชาญในการขับรถ

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถชำนาญเส้นทางเป็นอย่างดีเพราะเป็นรถที่วิ่งประจำเส้นทาง แต่ในบางครั้งหากมีพนักงานเข้าใหม่มา ก็จะมีพี่เลี้ยงจากบริษัทช่วยควบคุมเส้นทางจนเกิดความชำนาญในแต่และเส้นทาง

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า ส่วนใหญ่พนักงานขับรถจะทราบเส้นทางเป็นอย่างดี

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความชำนาญ เนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งเป็นประจำ

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการศึกษาเส้นทางการเดินรถก่อนการให้บริการ อีกทั้งบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ยังมีการปรึกษาเส้นทางการเดินรถตลอด หากมีการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถให้บริการในเส้นทางเดิมได้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก อุบัติเหตุ การปิดช่องทางจราจร หรืออื่น ๆ

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถชำนาญเส้นทางเป็นอย่างดีเพราะเป็นรถที่วิ่งประจำเส้นทาง

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถจะทราบเส้นทางเป็นอย่างดี เพราะเป็นพนักงานที่ให้บริการเส้นทางเดินรถประจำอยู่แล้ว

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า ค่อนข้างเชี่ยวชาญ ไว้วางใจในเรื่องเส้นทางการเดินรถได้เป็นอย่างดี และหากมีการเปลี่ยนพนักงานใหม่ จะมีพี่เลี้ยงจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด คอยดูแล แนะนำเส้นทางจนกว่าจะชำนาญการ

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่าว่า บริษัทควรมีแผนที่เส้นทางการเดินรถให้พนักงานขับรถได้ศึกษาในเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบหลักและเส้นทางรับผิดชอบรองอย่างน้อยคนละ 2 เส้นทาง เผื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากเส้นทางที่ใช้รับส่งพนักงาน เป็นการตกลงร่วมกันระหว่างบริษัทที่ว่าจ้างและบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งอาจมีทั้งเส้นทางเก่าที่บริษัทเดิมได้เคยดำเนินการรับส่งพนักงานไว้ และเส้นทางใหม่ที่ให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงจากเส้นทางเดิมที่ให้บริการ ดังนั้น บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จะต้องมีการส่งเส้นทางให้พนักงานขับรถได้ศึกษาเส้นทางและทดลองขับในแต่ละเส้นทางเพื่อเรียนรู้สภาพแวดล้อมก่อนให้บริการจริง นอกจากเกิดความชำนาญแล้วยังเป็นการเพิ่มมาตรการระวังความปลอดภัยจากแต่ละเส้นทางให้พนักงานขับรถด้วย

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการด้านความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน

ผู้สัมภาษณ์	**ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการด้านความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน**
ความชำนาญ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	พนักงานมีความชำนาญ เนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งเป็นประจำ มีการศึกษาเส้นทางที่จะให้บริการ หากมีการเปลี่ยนพนักงานใหม่จะมีพี่เลี้ยงจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด คอยดูแล แนะนำเส้นทางจนกว่าจะชำนาญการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ด้านความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน
ปัญหาที่ค้นพบ HR1, HR10	อาจมีบางครั้งที่ไม่สามารถรับ-ส่งพนักงานได้ทันตามเวลางานของพนักงานในบริษัทเนื่องจากปัจจัยภายนอก เช่น การจราจรติดขัดจากอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือ ภัยตามธรรมชาติ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	บริษัทควรมีแผนที่เส้นทางการเดินรถให้พนักงานขับรถได้ศึกษาในเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบหลักและเส้นทางรับผิดชอรองอย่างน้อยคนละ 2 เส้นทางเผื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมถึงการให้พนักงานขับรถได้ศึกษาเส้นทางและทดลองขับในแต่ละเส้นทางเพื่อเรียนรู้สภาพแวดล้อมก่อนให้บริการจริง เพื่อให้เกิดความชำนาญและเป็นเพิ่มมาตรการระวังความปลอดภัยจากแต่ละเส้นทางให้พนักงานขับรถด้วย

จากตารางที่ 8 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความชำนาญ เนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งเป็นประจำ มีการศึกษาเส้นทางที่จะให้บริการ หากมีการเปลี่ยนพนักงานใหม่ จะมีพี่เลี้ยงจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด คอยดูแล แนะนำเส้นทางจนกว่าจะชำนาญการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดอาจมีบางครั้งที่ไม่สามารถรับ-ส่งพนักงานได้ทันตามเวลางานของพนักงานในบริษัทเนื่องจากปัจจัยภายนอก เช่น การจราจรติดขัดจากอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือ ภัยตามธรรมชาติ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการว่า บริษัทควรมีแผนที่เส้นทางการเดินรถให้พนักงานขับรถได้ศึกษาในเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบหลักและเส้นทางรับผิดชอรองอย่างน้อยคนละ 2 เส้นทางเผื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมถึงการให้พนักงานขับรถได้ศึกษาเส้นทางและทดลองขับในแต่ละเส้นทาง เพื่อเรียนรู้สภาพแวดล้อมก่อนให้บริการจริง เพื่อให้เกิดความชำนาญและเป็นเพิ่มมาตรการระวังความปลอดภัยจากแต่ละเส้นทางให้พนักงานขับรถด้วยจำนวน 2 คน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

3. การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ การปรับปรุงการให้บริการ

3.1 ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า รถบัสและพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด พนักงานพูดจาสุขภาพกับพนักงานแต่บางครั้งแต่งกายผิดระเบียบของบริษัท (ใส่รองเท้าแตะและชายเสื้อออกนอกกางเกง)

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถความพร้อมเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีบางครั้งที่พนักงานไม่สามารถตอบหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ในปัจจุบันรถมีความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดเหตุฉุกเฉิน

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถมีความพร้อมในการให้บริการ มีการเตรียมตัวมาก่อนเวลา และจอดรอในจุดที่กำหนด พร้อมให้ริการทันที่ตามเวลาที่กำหนดไว้

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการมีความพร้อม เตรียมตัวของตัวเองดี พร้อมให้บริการ เมื่อถึงเวลาออกรถสามารถออกรถได้ทันที หากมีปัญหาหรือต้องการข้อมูลอะไรเพิ่มเติมพนักงานที่ประสานงานมีข้อมูลที่สามารถให้ได้ทันที่ แม้ว่าจะไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องรอหัวหน้า แต่ก็เตรียมข้อมูลเบื้องต้นไว้พร้อมมาก

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีเพียงบางครั้งเท่านั้น ที่พนักงานขับรถไปเข้าห้องน้ำหรือทำธุระส่วนตัว ไม่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดทันที อาจมีล่าช้า 1-2 นาที ซึ่งสามารถยอมรับได้

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า รถบัสและพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีความพร้อมในการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า รถบัสและพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการมีความพร้อม เตรียมตัวของตัวเองดี พร้อมให้บริการ เมื่อถึงเวลาออกรุสามารถออกรถได้ทันที

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถมีความพร้อมในการให้บริการ มีการเตรียมตัวมาก่อนเวลา และจอดรอในจุดที่กำหนด พร้อมให้ริการทันที่ตามเวลาที่กำหนดไว้

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถของบริษัทมีความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงการเตรียมเอกสารข้อมูลที่ต้องใช้ในการขับรถ หากมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้เอกสารได้ทันที

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานประสานงานสามารถติดต่อได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด หากมีปัญหานอกเวลาทำงาน สามารถติดต่อหัวหน้าได้โดยตรง ซึ่งถือได้ว่าบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานพร้อมให้บริการมาถึงก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการตรวจสอบสภาพรถก่อนให้บริการ ออกรถจากจุดรับพนักงานภายใน-ภายนอกบริษัท ค่อนข้างตรงเวลา

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มีบ้างครั้งที่ต้องให้บริการพร้อมกันแต่ไม่สามารถให้บริการได้ อาจเนื่องจากจำนวนพนักงานที่ประสานงานน้อย หรือเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนที่ลูกค้าเข้ามาพร้อมกัน อาจทำให้รีสึกเหมือนไม่พร้อมให้บริการ

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีข้อควรปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการให้แก่พนักงานขับรถ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงตามสัญญาจ้าง

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานพร้อมให้บริการมาถึงก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการตรวจสอบสภาพรถก่อนให้บริการ ออกรถจากจุดรับพนักงานภายใน-ภายนอกบริษัท ค่อนข้างตรงเวลา

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า การเตรียมความพร้อมของพนักงานนอกจากเรื่องการเตรียมให้บริการบริเวณจุดรับส่งแล้ว ควรรวมถึงเอกสารใบอนุญาตขับรถของพนักงานตามประเภทของรถที่ให้บริการ เอกสารการประกอบธุรกิจการให้บริการรถของบริษัท และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ให้พร้อม หากมีการเรียกตรวจจากเจ้าพนักงานจะได้สามารถให้ตรวจสอบเอกสารได้ทันที รวมถึงเอกสารการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่ได้รับการรับรองให้สามารถนำมาใช้บริการด้วย

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ เส้นทางที่ให้บริการรวมถึงมารยาทอันควรในขณะให้บริการ การตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้นของสภาพรถด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ
ความพร้อม HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด มีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดเหตุฉุกเฉิน หากมีปัญหาหรือต้องการข้อมูลอะไรเพิ่มเติมพนักงานที่ประสานงานมีข้อมูลที่สามารถให้ได้ทันที แม้ว่าจะไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องรอหัวหน้า แต่ก็เตรียมข้อมูลเบื้องต้นไว้พร้อมมาก
ปัญหาที่ค้นพบ HR4	มีบางครั้งที่พนักงานไม่สามารถตอบหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	การเตรียมความพร้อมของพนักงานนอกจากเรื่องการเตรียมให้บริการบริเวณจุดรับส่งแล้วควรรวมถึงเอกสารใบอนุญาตขับรถของพนักงานตามประเภทของรถที่ให้บริการ เอกสารการประกอบธุรกิจการให้บริการรถของบริษัท และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้พร้อม หากมีการเรียกตรวจจากเจ้าพนักงานจะได้สามารถให้ตรวจสอบเอกสารได้ทันที รวมถึงเอกสารการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่ได้รับการรับรองให้สามารถนำมาใช้บริการด้วย และควรมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ เส้นทางที่ให้บริการรวมถึงมารยาทอันควรในขณะให้บริการ การตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้นของสภาพรถด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

จากตารางที่ 9 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นว่า รถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการมี

ความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด มีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดเหตุฉุกเฉิน หากมีปัญหาหรือต้องการข้อมูลอะไรเพิ่มเติมพนักงานที่ประสานงานมีข้อมูลที่สามารถให้ได้ทันที แม้ว่าจะไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องรอหัวหน้า แต่ก็เตรียมข้อมูลเบื้องต้นไว้พร้อมมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดมีบางครั้งที่พนักงานไม่สามารถตอบหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ การเตรียมความพร้อมของพนักงานนอกจากเรื่องการเตรียมให้บริการบริเวณจุดรับส่งแล้ว ควรรวมถึงเอกสารใบอนุญาตขับรถของพนักงานตามประเภทของรถที่ให้บริการ เอกสารการประกอบธุรกิจการให้บริการรถของบริษัท และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้พร้อม หากมีการเรียกตรวจจากเจ้าพนักงานจะได้สามารถให้ตรวจสอบเอกสารได้ทันที รวมถึงเอกสารการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่ได้รับการรับรองให้สามารถนำมาใช้บริการด้วย และควรมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ เส้นทางที่ให้บริการรวมถึงมารยาทอันควรในขณะให้บริการ การตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้นของสภาพรถด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

3.2 ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า ติดต่อได้ง่ายเนื่องจากมีฝ่ายประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน และภายในรถบัสรับ-ส่ง มีเอกสารพนักงานขับรถ เบอร์ติดต่อ และเบอร์ติดต่อกับฝ่ายประสานงานรวมถึงหัวหน้างานนั้น ๆ

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง (ได้รับการตอบกลับปัญหาล่าช้า)

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถติดต่อบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้อย่างสะดวกมีเบอร์ตรงในระดับหัวหน้างานและพนักงานให้บริการ

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า ภายในรถบัสรับ-ส่ง มีเอกสารพนักงานขับรถ เบอร์ติดต่อ และเบอร์ติดต่อกับฝ่ายประสานงานรวมถึงหัวหน้างานนั้น ๆ

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า ในกรณีที่เกิดปัญหาขณะให้บริการ พนักงานที่ให้บริการสามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิสได้อย่างรวดเร็ว

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า มีบ้างครั้งที่อาจให้บริการล่าช้า เพราะความจำกัดของพนักงาน และช่วงเวลาที่ติดต่อไปเป็นชั่วโมงเร่งด่วนที่มีลูกค้าจากบริษัทอื่นต้องการการติดต่อพร้อม ๆ กัน

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทมีหลายช่องทางในการติดต่อ ทั้งโทรศัพท์โดยตรง ไลน์ อีเมล์ ซึ่งมีความสะดวกต่อการเลือกใช้งานในแต่ละช่องทาง ที่ใช้ในการประสานงานกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกในการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์มีหลายคู่สาย และมีช่องทางเฉพาะในการแก้ไขปัญหา เช่นเบอร์โทรศัพท์สำหรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เบอร์สำหรับข้อร้องเรียน เบอร์โทรสำหรับประสานงานเพื่อใช้บริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกในการติดต่อ หรือหากไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมา หลังจากฝากข้อความไว้

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ทางบริษัทเตรียมความพร้อมในการประสานงานไว้เป็นอย่างนี้ มีคำแนะนำช่องทางการติดต่อเพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการเฉพาะได้ และมีช่องทางหลากหลายในการติดต่อประสานงาน

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อและคนประสานงานเป็นอย่างดี ติดต่อได้ 24 ชั่วโมง

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า ติดต่อได้ง่ายเนื่องจากมีฝ่ายประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน และภายในรถบัสรับ-ส่ง มีเอกสารพนักงานขับรถ เบอร์ติดต่อ และเบอร์ติดต่อกับฝ่ายประสานงานรวมถึงหัวหน้างานนั้น ๆ

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกเป็นอย่างมากในการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีหลายช่องทางในการติดต่อประสานงาน

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถติดต่อบริษัทได้หลายช่องทาง มีความสะดวกต่อการใช้งานในแต่ละช่องทาง

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า ติดต่อได้ง่ายเนื่องจากมีฝ่ายประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อและคนประสานงานเป็นอย่างดี มีเบอร์ฉุกเฉินที่สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์เป็นช่องทางที่สะดวกมากที่สุด เพราะสามารถแจ้งปัญหาหรือประสานงานได้ทันที ในบางครั้งอาจมีเหตุที่ให้บริการล่าช้าจาก

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

การใช้งานของลูกค้าเป็นจำนวนมากพร้อม ๆ กัน แต่ถือว่าสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ตั้งแต่ในขั้นตอนการทำสัญญา มีการระบุเบอร์โทรที่จะใช้ประสานงานและช่องทางการสื่อสาร ตัวบริษัทเองมีพนักงานที่พร้อมให้บริการในแต่ละช่องทาง ทำให้มีความสะดวกในการประสานงาน

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ใช้วิธีการประสานงานด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่กับพนักงานที่ให้บริการบนรถรับส่งพนักงาน ทำให้ประสานงานได้ทันทีหากมีกรณีฉุกเฉินหรือประสบปัญญาในระหว่างการให้บริการ

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์เป็นช่องทางที่สะดวกมากที่สุด เพราะสามารถแจ้งปัญหาหรือประสานงานได้ทันที

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า การติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานที่ให้บริการบนรถรับส่งพนักงานและบริษัทผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่ต้องติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ตลอดเวลา ดังนั้น บนรถรับส่งพนักงานต้องมีอุปกรณ์การสื่อสารประจำตัวรถที่สามารถติดต่อใช้งานได้ มีการติดเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน หรือควรมีคู่มือสำหรับพนักงานในเรื่องของเบอร์โทรฉุกเฉินหรือกู้ภัยต่าง ๆ หรือเบอร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรับส่งพนักงานไว้ประจำตัวรถและมีการอัพเดทเบอร์โทรให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา รวมถึงเบอร์ติดต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง เพื่อการประสานงานอย่างทันทีหากมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า การติดต่อประสานงานระหว่างบริษัทผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการต้องสามารถติดต่อประสานงานได้ทันที ควรมีเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เหมาะสมกับผู้ว่าจ้าง และมีพนักงานพร้อมให้บริการในแต่ละช่องทางได้ตลอดเวลา อนึ่ง หากบริษัทสามารถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถใช้เฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การแจ้งรถเสีย การแข้งข้อร้องเรียน การประสานงานในกรณีต้องการใช้บริการเพิ่มหรือ กรณีอื่น ๆ จะช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงานและแก้ไขปัญหาเหนือตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเพิ่มขึ้น

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

ผู้สัมภาษณ์	การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
ความสะดวกในการติดต่อ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	ติดต่อได้ง่ายเนื่องจากมีฝ่ายประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน และภายในรถบัสรับ-ส่ง มีเอกสารพนักงานขับรถ เบอร์ติดต่อ และเบอร์ติดต่อกับฝ่ายประสานงานรวมถึงหัวหน้างานนั้น ๆ บริษัทมีหลายช่องทางในการติดต่อทั้งโทรศัพท์โดยตรง ไลน์ อีเมล์ ซึ่งมีความสะดวกต่อการเลือกใช้งานในแต่ละช่องทาง หากไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมาหลังจากฝากข้อความไว้
ปัญหาที่ค้นพบ HR6	มีบางครั้งที่อาจให้บริการล่าช้า เพราะความจำกัดของพนักงาน และช่วงเวลาที่ติดต่อไปเป็นชั่วโมงเร่งด่วนที่มีลูกค้าจากบริษัทอื่นต้องการการติดต่อพร้อม ๆ กัน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	บนรถรับส่งพนักงานต้องมีอุปกรณ์การสื่อสารประจำตัวรถที่สามารถติดต่อใช้งานได้ มีการติดเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน หรือมีคู่มือสำหรับพนักงานในเรื่องของเบอร์โทรฉุกเฉินหรือกู้ภัยต่าง ๆ หรือเบอร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรับส่งพนักงานไว้ประจำตัวรถและมีการอัพเดทเบอร์โทรให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา รวมถึงเบอร์ติดต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง เพื่อการประสานงานอย่างทันทีหากมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้าน เช่น การแจ้งรถเสีย การแจ้งข้อร้องเรียน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	การประสานงานในกรณีต้องการใช้บริการเพิ่มหรือ กรณีอื่น ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงานและแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเพิ่มขึ้น

จากตารางที่ 10 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นว่า ติดต่อได้ง่ายเนื่องจากมีฝ่ายประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน และภายในรถบัสรับ-ส่ง มีเอกสารพนักงานขับรถ เบอร์ติดต่อ และเบอร์ติดต่อกับฝ่ายประสานงานรวมถึงหัวหน้างานนั้น ๆ บริษัทมีหลายช่องทางในการติดต่อ ทั้งโทรศัพท์โดยตรง ไลน์ อีเมล์ ซึ่งมีความสะดวกต่อการเลือกใช้งานในแต่ละช่องทาง หากไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมา หลังจากฝากข้อความไว้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดมีบ้างครั้งที่อาจให้บริการล่าช้า เพราะความจำกัดของ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

พนักงาน และช่วงเวลาที่ติดต่อไปเป็นชั่วโมงเร่งด่วนที่มีลูกค้าจากบริษัทอื่นต้องการการติดต่อพร้อม ๆ กัน และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบนรถรับส่งพนักงานต้องมีอุปกรณ์การสื่อสารประจำตัวรถที่สามารถติดต่อใช้งานได้ มีการติดเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน หรือมีคู่มือสำหรับพนักงานในเรื่องของเบอร์โทรฉุกเฉินหรือกู้ภัยต่าง ๆ หรือเบอร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรับส่งพนักงานไว้ประจำตัวรถและมีการอัพเดทเบอร์โทรให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา รวมถึงเบอร์ติดต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง เพื่อการประสานงานอย่างทันทีหากมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้าน เช่น การแจ้งรถเสีย การแจ้งข้อร้องเรียน การประสานงานในกรณีต้องการใช้บริการเพิ่มหรือ กรณีอื่น ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงานและแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเพิ่มขึ้น

4. ความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และการปรับปรุงการให้บริการ

4.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย แต่บางครั้งติดต่อยากเนื่องจากสายไม่ว่าง ส่วนพนักงานขับรถรับ-ส่ง มีความเป็นมืออาชีพสูง ขับรถด้วยความระมัดระวังและไม่ขับเร็วเกินกฎหมายกำหนด

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่ของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการให้บริการด้วยความสุภาพ มีความระมัดระวังในขณะให้บริการ โดยยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถรับ-ส่ง และฝ่ายประสานงานมีความสุภาพพูดจาดี

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถรับ-ส่ง มีความเป็นมิตรในการให้บริการ กริยาวาจามีความสุภาพ การแต่งกายมีความเหมาะสมเรียบร้อยสุภาพในการให้บริการ

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี พนักงานขับรถมีลักษณะจิตบริการให้ความเต็มใจ ไม่หงุดหงิดง่ายในขณะขับรถ

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถรับ-ส่ง เป็นคนใจเย็น ขับรถตามกฎจราจรไม่หงุดหงิดกระโชกโฮกฮากในระหว่างการให้บริการ มีความนอบน้อม เอาใจใส่ในการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า โดยรวมพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการให้บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่ของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีมาตรฐานการให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาอ่อนน้อม เอาใจใส่ในการให้บริการยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถรับ-ส่ง หรือเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีลักษณะบุคลิกเงียบ ๆ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ก็ให้บริการเป็นอย่างดี

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการส่วนใหญ่สามารถเชื่อมั่นได้ว่าให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการมีส่วนน้อยที่อาจมีบ้างที่เผลอแสดงความหงุดหงิดออกมาในขณะขับรถ หรือมีเสียงดังในระหว่างขับรถ

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อยดีมากและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า ในข้อสัญญา ๆ ได้มีการระบุถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ เช่น พนักงานขับรถขอให้ใช้วาจาสุภาพในขณะให้บริการและเป็นคนมีจิตบริการ รวมถึงไม่หงุดหงิดโมโหง่ายในขณะขับรถ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในการให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อมเป็นมิตร มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ อาจมีบางคนที่ไม่ค่อยยิ้ม แต่ถือว่าในภาพรวมค่อนข้างดี

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อยดีมากและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย แต่บางครั้งติดต่อยากเนื่องจากสายไม่ว่าง

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถรับ-ส่ง มีความเป็นมืออาชีพสูง ขับรถด้วยความระมัดระวังและไม่ขับเร็วเกินกฎหมายกำหนด

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความตั้งใจใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้อง เสียเวลารอคอยนาน และให้บริการอย่างสุภาพนอบน้อม

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีส่วนน้อยที่อาจมีบ้างที่เผลอแสดงความหงุดหงิดออกมาในขณะขับรถ และได้มีการแจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งได้รับการแก้ไขเป็นอย่างดี

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานที่ให้บริการส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความสุภาพ

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานผู้ให้บริการ ถือเป็นบุคลากรที่สำคัญของบริษัท เพราะต้องติดต่อประสานงานกับลูกค้าโดยตรง บริษัทควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพร่างกายและลักษณะนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานขับรถรับส่ง ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน พนักงานต้องไม่ดื่มสุราก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีอารมณ์คงที่ไม่มีเรื่องปัญหาส่วนตัวที่อาจกระทบต่อการทำงาน การพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอก่อนการให้บริการ และในขณะบริการควรมีจิตบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการรับบริการ

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทต้องมีการฝึกอบรมเรื่องจิตบริการแก่พนักงานของบริษัท และเน้นย้ำเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ ให้บริการอย่างระมัดระวังมีความปลอดภัย ใส่ใจต่อผู้โดยสาร ให้บริการด้วยความจริงใจ ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ

ผู้สัมภาษณ์	ความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	ในภาพรวมมีความนอบน้อม เอาใจใส่ในการให้บริการฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย ส่วนพนักงานขับรถรับ-ส่ง มีความเป็นมืออาชีพสูง ขับรถด้วยความระมัดระวังและไม่ขับเร็วเกินกฎหมายกำหนดและปฏิบัติตามกฎจราจร ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ
ปัญหาที่ค้นพบ HR1	พนักงานขับรถรับ-ส่ง หรือเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีลักษณะบุคลิกเงียบ ๆ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	บริษัทควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพร่างกายและลักษณะนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานขับรถรับส่ง ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน พนักงานต้องไม่ดื่มสุราก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีอารมณ์คงที่ไม่มีเรื่องปัญหาส่วนตัวที่อาจกระทบต่อการทำงาน การพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอก่อนการให้บริการ และในขณะบริการควรมีจิตบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ควรต้องมีการฝึกอบรมเรื่องจิตบริการแก่พนักงานของบริษัท และเน้นย้ำเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ ให้บริการอย่างระมัดระวังมีความปลอดภัย ใส่ใจต่อผู้โดยสาร ให้บริการด้วยความจริงใจ ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

จากตารางที่ 11 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีความคิดเห็นว่า ความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพลักษณะการให้บริการในภาพรวมมีความนอบน้อม เอาใจใส่ในการให้บริการฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย ส่วนพนักงานขับรถรับ-ส่ง มีความเป็นมืออาชีพสูง ขับรถด้วยความระมัดระวังและไม่ขับเร็วเกินกฎหมายกำหนดและปฏิบัติตามกฎจราจร ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ปัญหาที่พบ พนักงานขับรถรับ-ส่ง หรือเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีลักษณะบุคลิกเงียบ ๆ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ก็ให้บริการเป็นอย่างดี และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงว่า บริษัทควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพร่างกายและลักษณะนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานขับรถรับส่ง ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน พนักงานต้องไม่ดื่มสุราก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีอารมณ์คงที่ไม่มีเรื่องปัญหาส่วนตัวที่อาจกระทบต่อการทำงาน การพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอก่อนการให้บริการ และในขณะบริการควรมีจิตบริการให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ควรต้องมีการฝึกอบรมเรื่องจิตบริการแก่พนักงานของบริษัท และเน้นย้ำเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ ให้บริการอย่างระมัดระวังมีความปลอดภัย ใส่ใจต่อผู้โดยสาร ให้บริการด้วยความจริงใจ ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ตแอนด์เซอร์วิส จำกัด และการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความเสมอภาคอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการมีความเสมอภาค

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการมีความเสมอภาคอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ตแอนด์ เซอร์วิสมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการให้บริการที่ดีแล้วมีคุณภาพ ทำให้บริษัทใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกตำแหน่ง ไม่ได้เอนเอียงให้บริการพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัทบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์เซอร์วิส จำกัด อาจมีข้ออนุโลมให้กับหรือให้บริการที่เอื้อกับสตรีและคนมีครรภ์ มากกว่าผู้ชาย เช่น ช่วยผู้โดยสารที่มีครรภ์ในการลงจากรถ เนื่องจากขั้นบันไดของรถค่อนข้างสูง ช่วยเหลือพนักงานฝ่ายหญิงบางคนที่มีจัดเก็บสัมภาระชิ้นใหญ่ที่มีความจำเป็นต้องนำขึ้นรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน มีการกำหนดจุดขึ้นลงและประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่มีการแวะส่งเฉพาะบุคคลเป็นพิเศษ ยกเว้นกรณีจำเป็นและต้องแจ้งขออนุญาตกับทางบริษัทก่อนเท่านั้น

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า จากที่ผ่านมา ไม่มีข้อร้องเรียนด้านความไม่เท่าเทียมที่ได้รับจากการใช้บริการรับส่งพนักงาน ซึ่งช่วยยืนยันได้ว่าพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีในบางกรณีที่เคยพบว่า มีพนักงานบางคนต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น มีผู้ป่วยหรือได้รับบาดเจ็บ ที่มาใช้บริการ พนักงานของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดก็อาจมีความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบ้าง และได้รับความเห็นชอบจากพนักงานโดยสารท่านอื่น ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องความไม่เสมอภาค

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการด้วยความเท่าเทียมไม่มีแบ่งฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายผลิต ฝ่ายสำนักงาน หรือให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นกรณีพิเศษ

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานทุกคนได้รับการให้บริการเท่าเทียมกันไม่มีแบ่งแผนก

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการด้วยเสมอภาคอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า ไม่มีข้อร้องเรียนด้านความไม่เท่าเทียมที่ได้รับจากการใช้บริการรับส่งพนักงาน

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัทบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อาจมีข้ออนุโลมให้กับหรือให้บริการที่เอื้อกับสตรีและคนมีครรภ์ มากกว่าพนักงานชาย

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน มีการกำหนดจุดขึ้นลงและประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่มีการแวะส่งเฉพาะบุคคลเป็นพิเศษ ยกเว้นกรณีจำเป็นและต้องแจ้งขออนุญาตกับทางบริษัทก่อนเท่านั้น

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิสมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการให้บริการที่ดีแล้วมีคุณภาพ

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการให้บริการในแต่ละจุดที่รับส่งผู้โดยสาร ไม่มีความแตกต่างกัน เว้นแต่มีกรณีพิเศษและได้รับอนุญาตจากบริษัทเรียบร้อยแล้ว เช่นในบางจุดที่มีพนักงานประสบอุบัติเหตุหรือ ผู้โดยสารมีครรภ์ พนักงานของของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อาจมีการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมตามสถานการณ์ที่เห็นสมควร

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานทุกคนได้รับการให้บริการเท่าเทียมกันไม่มีแบ่งแยก

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากการให้บริการรับส่งพนักงานบางเส้นทางค่อนข้างใช้เวลานานพอควรในการรับส่งพนักงาน ทำให้บนรถรับส่งพนักงานมักมีการอำนวยความสะดวกหรือสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการใช้บริการ เช่น การเปิดเพลง การเปิดภาพยนตร์ให้ชม หรือการปิดไฟเพื่อให้พนักงานได้หลับระหว่างโดยสาร ซึ่งในบางครั้งอาจมีพนักงานที่ชอบไม่ชอบปะปนกันไป ดังนั้นเห็นควรให้รถรับส่งพนักงานแต่ละเส้นทางควรมีตัวแทนพนักงาน 1-2 คน เพื่อแจ้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้ HR ทราบหรือแจ้งความต้องการของพนักงานให้กับพนักงานขับได้ทราบ และมีข้อตกลงร่วมกันในแต่ละเส้นทางเพื่อความเท่าเทียม เสมอภาคต่อบริการที่ได้รับอย่างเป็นธรรม

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า โดยปกติ บริษัทผู้ให้บริการจะมีการกำชับแก่พนักงานบริการของตนเองเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งหรือเป็นปัญหาต่อการให้บริการในคราวต่อไป

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับ-ส่ง และเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ

ผู้สัมภาษณ์	**การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน**
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	ในภาพรวมพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกตำแหน่ง ไม่ได้เอนเอียงให้บริการพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ อาจมีบางครั้งที่มีการอนุโลมเป็นพิเศษ แต่ก็มีการขออนุญาตต่อบริษัทผู้ว่าจ้างและตกลงกับพนักงานผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางแล้ว เช่น สตรีและคนมีครรภ์ ผู้ป่วยหรือผู้ได้รับบาดเจ็บ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	เนื่องจากการให้บริการรับส่งพนักงานบางเส้นทางค่อนข้างใช้เวลานานพอควรในการรับส่งพนักงาน ทำให้บนรถรับส่งพนักงานมักมีการอำนวยความสะดวกหรือสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการใช้บริการ เช่น การเปิดเพลง การเปิดภาพยนตร์ให้ชม หรือการปิดไฟเพื่อให้พนักงานได้หลับระหว่างโดยสาร ซึ่งในบางครั้งอาจมีพนักงานที่ชอบไม่ชอบปะปนกันไป ดังนั้นเห็นควรให้รถรับส่งพนักงานแต่ละเส้นทางควรมีตัวแทนพนักงาน 1-2 คน เพื่อแจ้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้ HR ทราบหรือแจ้งความต้องการของพนักงานให้กับพนักงานขับได้ทราบ และมีข้อตกลงร่วมกันในแต่ละเส้นทางเพื่อความเท่าเทียม เสมอภาคต่อบริการที่ได้รับอย่างเป็นธรรม และบริษัทผู้ให้บริการจะมีการกำชับแก่พนักงานบริการของตนเองเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งหรือเป็นปัญหาต่อการให้บริการในคราวต่อไป
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	

จากตารางที่ 12 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าในภาพรวมพนักงานบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกตำแหน่ง ไม่ได้เอนเอียงให้บริการพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ อาจมีบางครั้งที่มีการอนุโลม แต่ก็มีการขออนุญาตต่อบริษัทผู้ว่าจ้างและตกลงกับพนักงานผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางแล้ว เช่น สตรีและคนมีครรภ์ ผู้ป่วยหรือผู้ได้รับบาดเจ็บ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงว่า แต่ละเส้นทางควรมีตัวแทนพนักงาน 1-2 คน เพื่อแจ้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้ HR ทราบหรือแจ้งความต้องการของพนักงานให้กับพนักงานขับได้ทราบ และมีข้อตกลงร่วมกันในแต่ละเส้นทางเพื่อความเท่าเทียมเสมอภาคต่อบริการที่ได้รับอย่างเป็นธรรม และบริษัทผู้ให้บริการจะต้องมีการกำชับแก่พนักงานบริการของตนเองเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งหรือเป็นปัญหาต่อการให้บริการในคราวต่อไป

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

5.2 ความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายประสานงานติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วและมีความเข้าใจในการให้บริการเนื่องจาก ทางบริษัทใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส เป็นประจำอยู่แล้ว

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดสามารถสื่อสาร ประสานงานได้เป็นอย่างดี

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้บริการได้เป็นอย่างดี

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ประสานงานของของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้สามารถสื่อสารโดยตรงได้กับพนักงานของโรงงานที่เป็นชาวต่างชาติ ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการรถรับส่งได้

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการสื่อสารประสานงานค่อนข้างดี อาจเนื่องจากทำงานด้วยกันมานาน ทำให้เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า หากมีพนักงานใหม่เข้ามาเป็นผู้ประสานงานทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จะมีการแนะนำตัวพนักงานใหม่ให้ทราบ และมีพี่เลี้ยงในช่วงระยะแรกคอยประสานงานและสอนงานให้ ทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีระดับการศึกษาที่สามารถสื่อสาร และสานสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างพนักงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เกิดความสะดวกในการให้บริการ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ประสานงานด้วย มีทักษะการสื่อสารค่อนข้างดี และพูดภาษาอังกฤษ ได้คล่องแคล่ว ทำให้การประสานงานกับผู้บริหารเป็นไปอย่างราบรื่น

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ในการพูดคุยเจรจาแก้ไขปัญหามีทักษะการต่อรองหรือการแก้ไขปัญหาดีมาก ส่งผลต่อการประสานงาน การทำงานด้วยกันอย่างยอดเยี่ยม

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการสื่อสารประสานงานค่อนข้างดี เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานสามารถสื่อสารไปในทิศทางเดียวกันและเข้าใจได้เป็นอย่างดี

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า ทักษะการสื่อสารและการประสานงานเป็นไปอย่างดี ทำให้เกิดความราบรื่นและมีความเข้าใจต่อกันในการทำงาน

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีระดับการศึกษาที่สามารถสื่อสาร และสานสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างพนักงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เกิดความสะดวกในการให้บริการ

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีทักษะในการสื่อสาร ประสานงานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ประสานงานด้วย มีทักษะการสื่อสารค่อนข้างดี

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้บริการได้เป็นอย่างดี

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายประสานงานติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วและมีความเข้าใจในการให้บริการเนื่องจาก ทางบริษัทใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส เป็นประจำอยู่แล้ว

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ความเข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีบางครั้งที่อาจเกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด กับบริษัทผู้ว่าจ้าง เช่น การแปลความหมายของสารที่เป็นภาษาญี่ปุ่นผิด การสื่อสารแนวทางการให้บริการด้วยวาจาไม่ชัดเจนอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการได้

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานสามารถสื่อสารไปในทิศทางเดียวกันและเข้าใจได้เป็นอย่างดี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน การสำรวจความต้องการของพนักงานและสื่อออกไปยังบริษัทที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นผู้ประสานงานและผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจทิศทางของสื่อไปในแนวทางเดียว เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดในการจัดสวัสดิการพนักงาน

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า บุคลากรที่มาปฏิบัติหน้าที่ประสานงานของแต่ละบริษัท ต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างดีเยี่ยม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายการให้บริการสวัสดิการของพนักงาน อีกทั้งต้องมีคุณลักษณะที่สามารถเข้าใจสารที่สื่อตีความได้ชัดเจน มีอัธยาศัยที่ดีในการพูดคุยประสานงาน รวมถึงอาจมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อการขยายขอบเขตการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้แก่บริษัทผู้ว่าจ้างในการสื่อสารกับผู้บริหารหรือพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติโดยตรง

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน

ผู้สัมภาษณ์	**การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน**
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC10	พนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดสามารถสื่อสารประสานงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้สามารถสื่อสารโดยตรงได้กับพนักงานของโรงงานที่เป็นชาวต่างชาติ ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการรถรับส่งได้ การทำงานด้วยกันมานาน ทำให้เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น กรณีมีพนักงานใหม่เข้ามาเป็นผู้ประสานงานทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จะมีการแนะนำตัวพนักงานใหม่ให้ทราบ และมีพี่เลี้ยงในช่วงระยะแรกคอยประสานงานและสอนงานให้ ทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
ปัญหาที่ค้นพบ PC9	มีบางครั้งที่อาจเกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด กับบริษัทผู้ว่าจ้าง เช่น การแปลความหมายของสารที่เป็นภาษาญี่ปุ่นผิด การสื่อสารแนวทางการให้บริการด้วยวาจาไม่ชัดเจน อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการได้

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ด้านความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	ในการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน การสำรวจความต้องการของพนักงานและสื่อออกไปยังบริษัทที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นผู้ประสานงานและผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจทิศทางของสื่อไปในแนวทางเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดสวัสดิการพนักงาน อีกทั้งควรมีคุณลักษณะที่สามารถเข้าใจสารที่สื่อตีความได้ชัดเจน มีอัธยาศัยที่ดีในการพูดคุยประสานงาน รวมถึงอาจมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อการขยายขอบเขตการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้แก่บริษัทผู้ว่าจ้างในการสื่อสารกับผู้บริหารหรือพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติโดยตรง
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	

จากตารางที่ 13 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดสามารถสื่อสาร ประสานงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้สามารถสื่อสารโดยตรงได้กับพนักงานของโรงงานที่เป็นชาวต่างชาติ ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการรถรับส่งได้ นอกจากนี้การทำงานด้วยกันมานาน ทำให้เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น กรณีมีพนักงานใหม่เข้ามาเป็นผู้ประสานงานทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จะมีการแนะนำตัวพนักงานใหม่ให้ทราบและมีพี่เลี้ยงในช่วงระยะแรกคอยประสานงานและสอนงานให้ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงว่า ในการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน การสำรวจความต้องการของพนักงานและสื่อออกไปยังบริษัทที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นผู้ประสานงานและผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจทิศทางของสื่อไปในแนวทางเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดสวัสดิการพนักงาน อีกทั้งควรมีคุณลักษณะที่สามารถเข้าใจสารที่สื่อตีความได้ชัดเจน มีอัธยาศัยที่ดีในการพูดคุยประสานงาน รวมถึงอาจมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อการขยายขอบเขตการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้แก่บริษัทผู้ว่าจ้างในการสื่อสารกับผู้บริหารหรือพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติโดยตรง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

6. ความปลอดภัยในการใช้บริการบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการ

6.1 ความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า หลังจากใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิสมาอย่างยาวนาน มีการ Complain จากพนักงานบ้างแต่ไม่ร้ายแรง เช่น พนักงานขับรถเร็ว รถมีกลิ่นอัพ และ แอร์ไม่เย็น เป็นต้น เบื้องต้นเมื่อแจ้งกับฝ่ายประสานงานก็จะได้รับผลตอบรับกลับมาเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า ในภาพรวมมีความปลอดภัยในระดับปานกลาง แต่พนักงานขับรถบางคน ยังใช้ความเร็วเกินกฎหมายกำหนด และพฤติกรรมการขับรถที่ยังน่าเป็นห่วง

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถบางคนสามารถขับรถได้ตามกฎของจราจร มีบางรายที่อาจมีพฤติกรรมบางอย่างไม่เหมาะสม แต่เมื่อมีการแจ้งบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ก็มีการปรับปรุงพฤติกรรมได้ดีขึ้น

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้างเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยจากการขับรถของพนักงาน

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จัดให้พนักงานขับรถรับส่งพนักงาน ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถต้องมีใบอนุญาตในการขับรถที่ถูกประเภท มีการตรวจสอบหลักฐานโดยบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในทักษะการขับรถ รวมถึงมีการตรวจสภาพร่างกายก่อนขับรถรับส่งพนักงาน

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีแนวทางไม่ให้พนักงานที่ต้องขับรถรับส่งพนักงาน ขับรถติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ดังนั้น หากบริษัทมีความประสงค์ใช้รถเพื่อการอื่น เช่น ไปสัมมนา ไปแข่งกีฬา ก็จะมีพนักงานขับรถคอยเปลี่ยนเวรกันให้บริการอย่างน้อย 2 คน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ส่วนใหญ่ไม่มีประวัติการขับรถที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุจากความประมาท และปฏิบัติตามกฎจราจรในการขับรถรับส่งพนักงาน

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีพนักงานขับรถบางคน ยังใช้ความเร็วเกินกฎหมายกำหนด และพฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ บริษัทผู้ว่าจ้างจะมีการแจ้งเตือนให้ปรับปรุง

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีแนวทางไม่ให้พนักงานที่ต้องขับรถรับส่งพนักงาน ขับรถติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง หากเกินจากนี้จะมีพนักงานขับรถให้บริการเพิ่มเติมอย่างน้อย 2 คน เพื่อความปลอดภัย

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับด้วยความระมัดระวัง ไม่เร่งรีบ ขับรถด้วยความสุภาพ

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ปฏิบัติตามกฎจราจรในการขับรถรับส่งพนักงาน ขับรถด้วยความเร็วตามกำหนด

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถต้องมีใบอนุญาตในการขับรถที่ถูกประเภท มีการตรวจสอบหลักฐานโดยบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับด้วยความระมัดระวัง ไม่เร่งรีบ ปฏิบัติตามกฎจราจร

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้างเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยจากการขับรถของพนักงาน

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการตรวจสอบพนักงานอย่างเข้มงวด โดยดูถึงประวัติการขับรถ ใบอนุญาต และมีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วบนรถรับส่งพนักงานด้วย

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับด้วยความระมัดระวัง ไม่เร่งรีบ ปฏิบัติตามกฎจราจร

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการตรวจสภาพร่างกายพนักงานขับรถก่อนขับรถรับส่งพนักงาน

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถที่ให้บริการ ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้างเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยจากการขับรถของพนักงาน

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอดแปลงเอกสาร มีการทดสอบการขับรถ และทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องมีใบอนุญาตขับรถถูกประเภท และยังไม่หมดอายุ มีการติดตั้งตัวควบคุมความเร็วไว้ในรถที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน

ผู้สัมภาษณ์	ความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC10	บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้างเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยจากการขับรถของพนักงาน และพนักงานขับรถรับส่งพนักงาน ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบหลักฐานใบอนุญาตขับรถและประวัติการขับรถอย่างเข้มงวด รวมถึงมีการผลัดเปลี่ยนพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อ 1 คันถ้ามีการขับรถอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงการให้บริการหลังจากมีการแจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น
ปัญหาที่ค้นพบ HR2, HR9	มีพนักงานขับรถบางคน ยังใช้ความเร็วเกินกฎหมายกำหนด และพฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ บริษัทผู้ว่าจ้างจะมีการแจ้งเตือนให้ปรับปรุง

BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60
2493548698

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	ความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	ควรมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอดแปลงเอกสาร มีการทดสอบการขับรถ และทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องมีใบอนุญาตขับรถถูกประเภท และยังไม่หมดอายุ มีการติดตั้งตัวควบคุมความเร็วไว้ในรถที่ให้บริการ

จากตารางที่ 14 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าด้านความปลอดภัย บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้าง เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยจากการขับรถของพนักงาน และพนักงานขับรถรับส่งพนักงาน ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบหลักฐานใบอนุญาตขับรถและประวัติการขับรถอย่างเข้มงวด รวมถึงมีการผลัดเปลี่ยนพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อ 1 คันถ้ามีการขับรถอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงการให้บริการหลังจากมีการแจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ปัญหาที่พบ มีพนักงานขับรถบางคน ยังใช้ความเร็วเกินกฎหมายกำหนด และพฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ บริษัทผู้ว่าจ้างจะมีการแจ้งเตือนให้ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงว่า ควรมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอดแปลงเอกสาร มีการทดสอบการขับรถ และทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องมีใบอนุญาตขับรถถูกประเภท และยังไม่หมดอายุ มีการติดตั้งตัวควบคุมความเร็วไว้ในรถที่ให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

6.2 ความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัยในระดับสูง พนักงานของบริษัทยังไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงจากการใช้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า ในภาพรวม สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัย พร้อมให้บริการ

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถค่อนข้างดี มีความปลอดภัย และรถที่ให้บริการได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอตลอดการให้บริการ

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถที่นำมาให้บริการ เป็นไปตามสัญญาที่ระบุไว้ อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น แอร์ เครื่องเสียง ไฟฟ้า สามารถใช้งานได้ดี รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีความปลอดภัยในการให้บริการ

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า รถบัสรับส่งของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมมีความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพอุปกรณ์มีครบถ้วนตามข้อตกลง สามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ยาง ระบบเบรก ระบบไฟ

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อม และมีความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงานบางคันดูเก่า แต่มีความปลอดภัยในขณะให้บริการ อุปกรณ์ฉุกเฉินมีความพร้อม

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถบางคันภายนอกดูเก่า แต่ไม่ถือว่าโทรมมาก สามารถนำมาให้บริการด้วยความปลอดภัยมีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ในภาพรวม สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัย พร้อมให้บริการ

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถใหม่ มีอุปกรณ์เซฟตี้พร้อม และมีตารางการตรวจสภาพรถทุกคัน

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัย พร้อมให้บริการ และได้รับการดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการแจ้งประวัติการดูแลบำรุงรักษารถที่นำมาใช้บริการตั้งแต่ในอดีตถึงปัจจุบันให้บริษัทผู้ว่าจ้างรับทราบถึงความปลดภัยในการให้บริการ

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถค่อนข้างดี มีความปลอดภัย และรถที่ให้บริการได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอตลอดการให้บริการ

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า ว่า มีความปลอดภัยในระดับสูง พนักงานของบริษัทยังไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงจากการใช้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อม และมีความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถใหม่ มีอุปกรณ์เซฟตี้พร้อม และมีตารางการตรวจสภาพรถทุกคัน

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถบางคันภายนอกดูเก่า แต่ไม่ถือว่าโทรมมาก สามารถนำมาให้บริการด้วยความปลอดภัยมีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพตัวรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีความทันสมัย สะอาด อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยของบริษัทและเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงไว้

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงาน ภายนอกโดยรวมมีความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท ต้องมีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ ส่วนภายในรถบัสของบริษัททรัพย์มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง และมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า ในกรณีที่มีการใช้รถสำรองแทนรถที่เคยให้บริการ ควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	ความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการ
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1	สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัยในระดับสูง พนักงานของบริษัทยังไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงจากการใช้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส
PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อม และมีความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา แจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ และอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยของบริษัทและเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงไว้ มีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	รถรับส่งพนักงาน ภายนอกโดยรวมมีความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท ต้องมีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ ส่วนภายในรถบัสของบริษัททรัพย์มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง และมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ในกรณีที่มีการใช้รถสำรองแทน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	รถที่เคยให้บริการ ควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน

จากตารางที่ 15 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการนั้น สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัยในระดับสูง พนักงานของบริษัทยังไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงจากการใช้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อม และมีความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา แจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ และอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยของบริษัทและเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงไว้ มีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงว่า รถรับส่งพนักงาน ภายนอกโดยรวมมีความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท ต้องมีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ ส่วนภายในรถบัสของบริษัททรัพย์มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง และมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ในกรณีที่มีการใช้รถสำรองแทนรถที่เคยให้บริการ ควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน

7. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้าน

7.1 ระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งพนักงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า ส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศในรถค่อนข้างดี เย็น แต่บางครั้งมีกลิ่นอัพบ้างในช่วงเวลาฝนตก

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า อยู่ในระดับปานกลาง แต่บางคันมีกลิ่นน้ำหอมรุนแรง

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า ส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศในรถค่อนข้างดี เย็น แต่บางครั้งมีกลิ่นอัพบ้างในช่วงเวลาฝนตก

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า การปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง เช่น แอร์ไม่เย็นและมีกลิ่นอับ รวมถึงทำความสะอาดหลังให้บริการอยู่เสมอ

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเช่น แอร์ ระบบปรับกาศ อยู่ในสภาพดีใช้งานได้

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการแจ้งเกี่ยวกับการใช้กลิ่นน้ำหอมปรับอากาศภายในรถที่รุนแรงและได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า ค่อนข้างดีแอร์ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป ที่ผ่านมาอาจมีปัญหาเรื่องกลิ่นบ้างแต่ได้รับการแก้ไขเป็นอย่างดี

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีบางครั้งในขณะที่ฝนตก รถอาจจะมีกลิ่นอับบ้าง พนักงานขับรถจะใช้วิธี พ่นสเปรย์ปรับอากาศ กลิ่นธรรมชาติเพื่อลดกลิ่นอับบนรถ

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า โดยส่วนใหญ่รถมีการบำรุงรักษาอยู่ตลอดเวลา ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องระบบการปรับอากาศภายในรถ

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า ระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งพนักงาน เย็นสบาย หอมสะอาด และมีเอกสารระบุการทำความสะอาดภายในของแอร์ทุกตัว

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า ในกรณีที่รถมีระบบปรับอากาศเสีย ก่อนการให้บริการจะมีการเปลี่ยนเอารถสำรองมาใช้ทันที แต่ถ้าหากเกิดในระหว่างทาง จะมีแนวปฏิบัติให้ใช้บริการไปก่อนจนส่งผู้โดยสารคนสุดท้ายเสร็จแล้วจึงนำไปซ่อมต่อไป

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ ส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศในรถค่อนข้างดี เย็น แต่บางครั้งมีกลิ่นอับบ้างในช่วงเวลาฝนตก

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า ค่อนข้างดีแอร์ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเช่น แอร์ ระบบปรับกาศ อยู่ในสภาพดีใช้งานได้

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า ในกรณีที่รถมีระบบปรับอากาศเสีย ก่อนการให้บริการจะมีการเปลี่ยนเอารถสำรองมาใช้ทันที แต่ถ้าหากเกิดมนระหว่างทาง จะมีแนวปฏิบัติให้ใช้บริการไปก่อนจนส่งผู้โดยสารคนสุดท้ายเสร็จแล้วจึงนำไปซ่อมต่อไป

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า โดยส่วนใหญ่รถมีการบำรุงรักษาอยู่ตลอดเวลา ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องระบบการปรับอากาศภายในรถ

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า อยู่ในระดับปานกลาง แต่บางคันมีกลิ่นน้ำหอมรุนแรง

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเช่น แอร์ ระบบปรับกาศ อยู่ในสภาพดีใช้งานได้

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า ระบบปรับอากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากการจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น การปรับปรุงรถที่ให้บริการให้มีระบบปรับอากาศที่สามารถระบายอากาศได้ ไม่มีกลิ่นฉุนรุนแรง จากอาหารและน้ำหอมปรับอากาศ เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในระหว่างการเดินทางมาทำงานหรือกลับบ้าน

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า การจัดสวัสดิการให้พนักงานมีความจำเป็นต้องดูแลสภาพภายในของรถเช่น ระบบปรับอากาศด้วยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงาน มีการระบุลงในสัญญาการว่าจ้างเป็นรายละเอียด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในอนาคต

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ
ด้านระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งพนักงาน

ผู้สัมภาษณ์	ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านระบบปรับอากาศ ภายในรถรับส่งพนักงาน
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ ส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศในรถค่อนข้างดี เย็น แต่บางครั้งมีกลิ่นอับบ้างในช่วงเวลาฝนตก ในกรณีที่รถมีระบบปรับอากาศเสีย ก่อนการให้บริการจะมีการเปลี่ยนเอารถสำรองมาใช้ทันที แต่ถ้าหากเกิดในระหว่างทาง จะมีแนวปฏิบัติให้ใช้บริการไปก่อนจนส่งผู้โดยสารคนสุดท้ายเสร็จแล้วจึงนำไปซ่อมต่อไป
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	เนื่องจากการจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น การปรับปรุงรถที่ให้บริการให้มีระบบปรับอากาศที่สามารถระบายอากาศได้ ไม่มีกลิ่นฉุนรุนแรง จากอาหารและน้ำหอม
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	ปรับอากาศ เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในระหว่างการเดินทางมาทำงานหรือกลับบ้าน และควรมีการระบุลงในสัญญาการว่าจ้างเป็นรายละเอียด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในอนาคต

จากตารางที่ 16 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการด้านระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งนั้น มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ ส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศในรถค่อนข้างดี เย็น แต่บางครั้งมีกลิ่นอับบ้างในช่วงเวลาฝนตก ในกรณีที่รถมีระบบปรับอากาศเสีย ก่อนการให้บริการจะมีการเปลี่ยนเอารถสำรองมาใช้ทันที แต่ถ้าหากเกิดในระหว่างทาง จะมีแนวปฏิบัติให้ใช้บริการไปก่อนจนส่งผู้โดยสารคนสุดท้ายเสร็จแล้วจึงนำไปซ่อมต่อไป มีข้อเสนอแนะว่า การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น การปรับปรุงรถที่ให้บริการให้มีระบบปรับอากาศที่สามารถระบายอากาศได้ ไม่มีกลิ่นฉุนรุนแรง จากอาหารและน้ำหอมปรับอากาศ เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในระหว่างการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

เดินทางมาทำงานหรือกลับบ้าน และควรมีการระบุลงในสัญญาการว่าจ้างเป็นรายละเอียด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในอนาคต

7.2 ที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามมาตรฐานของรถรับ-ส่งพนักงาน

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า อยู่ในระดับดี เน้นเรื่องกฎหมายจราจรฯ เป็นหลัก

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะดวกสบายเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากรถของของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่นำมาให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน ของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คน ดังนั้นที่นั่งจึงมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส และอาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบายสบายบ้าง แต่มีจำนวนน้อย

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งตามมาตรฐาน พนักงานโดยสารนั่งคนละ 1 ที่นั่ง ไม่มีการนั่งเบียดกัน โดยปกติในแต่ละเส้นทาง จะจำกัดผู้โดยสารไม่เกิน 40 คนต่อคันเพื่อให้นั่งสบายขึ้น

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งมีที่รองแขนและมีเข็มขัดนิรภัยประจำทุกที่นั่ง มีความปลอดภัยสูง ขนาดของที่นั่งได้มาตรฐาน

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า บนรถที่ให้บริการทุกที่นั่ง สามารถให้บริการได้ ไม่มีปัญหาเรื่องสายเข็มขัดพัง หรือที่วางแขนเสีย

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาเป็นอย่างดี โดยส่วนใหญ่เบาะของรถที่นำมาให้บริการจะเป็นเบาะผ้า หากเบาะในขาดอาจมีการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนใหม่หากไม่สามารถซ่อมแซมได้

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งได้มาตรฐาน มีบางเส้นทางที่มีจำนวนพนักงานไม่ถึง 40 คน ทำให้มีเบาะที่นั่งเหลือ และบริษัทอนุญาตให้พนักงานที่ตัวใหญ่ สามารถนั่งคนเดียวได้ 2 เบาะติดกันเพื่อความสะดวกสบายในการโดยสาร

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการจัดสรรที่นั่งบนรถรับส่งพนักงาน ได้มีการเกลี่ยจำนวนคนให้ไม่เกิน 40 คน ทำให้สามารถนั่งโดยสารได้อย่างสบายไม่อึดอัด

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน เหมาะสมตามความต้องการของบริษัทและตามที่กฎหมายกำหนด

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า บนรถที่ให้บริการทุกที่นั่ง สามารถให้บริการได้ ไม่มีปัญหาเรื่องสายเข็มขัดพัง หรือที่วางแขนเสีย และมีการดูแลรักษาเป็นอย่างดี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งตามมาตรฐาน พนักงานโดยสารนั่งคนละ 1 ที่นั่ง ไม่มีการนั่งเบียดกัน

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า มีบางเส้นทางที่มีผู้โดยสารน้อยอาจใช้บริการรถตู้รับส่งพนักงานแทน โดยมีการกำหนดให้นั่งเบาะละ 1 คน และขอให้บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เสริมที่นั่งเพิ่มเติมตามความจำเป็น

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งได้มาตรฐาน มีบางเส้นทางที่มีจำนวนพนักงานไม่ถึง 40 คน ทำให้มีเบาะที่นั่งเหลือ และบริษัทอนุญาตให้พนักงานที่ตัวใหญ่ สามารถนั่งคนเดียวได้ 2 เบาะติดกันเพื่อความสะดวกสบายในการโดยสาร

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการจัดสรรที่นั่งบนรถรับส่งพนักงาน ได้มีการเกลี่ยจำนวนคนให้ไม่เกิน 40 คน ทำให้สามารถนั่งโดยสารได้อย่างสบายไม่อึดอัด

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า บนรถที่ให้บริการทุกที่นั่ง สามารถให้บริการได้ ไม่มีปัญหาเรื่องสายเข็มขัดพัง หรือที่วางแขนเสีย และมีการดูแลรักษาเป็นอย่างดี

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะดวกสบายเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน เหมาะสมตามความต้องการของบริษัทและตามที่กฎหมายกำหนด

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า ที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน เหมาะสมตามความต้องการของบริษัทและตามที่กฎหมายกำหนด มีความสะดวกสบาย

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น ควรจัดที่นั่งในลักษณะ 1 คนต่อ 1 ที่นั่ง และมีจำนวนที่เหมาะสมต่อขนาดรถรับส่งพนักงานในแต่ละเส้นทาง มีความสะดวกสบายในการโดยสาร และมีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความจำเป็นต้องโดยสารรถรับส่งพนักงานเป็นประจำ ดังนั้น การอำนวยความสะดวกให้มีที่นั่งที่สะดวกสบาย ไม่เบียดอัดจนเกินไปเป็นเรื่องที่สำคัญ และต้องใส่ใจดูแลบำรุงรักษาสภาพของรถให้พร้อมใช้งานและมีความปลอดภัยตามมาตรฐานของรถโดยสารที่ให้บริการรับส่ง ด้วย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน

ผู้สัมภาษณ์	ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	รถของของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่นำมาให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน ของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คน ดังนั้น ที่นั่งจึงมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส โดยปกติในแต่ละเส้นทาง จะจำกัดผู้โดยสารไม่เกิน 40 คนต่อคัน เพื่อให้นั่งสบาย มีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง
ปัญหาที่ค้นพบ HR4, PC4	ที่นั่งมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส และอาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบายสบายบ้าง
ปัญหาที่ค้นพบ HR4, PC4	มีบางเส้นทางที่มีผู้โดยสารน้อยอาจใช้บริการรถตู้รับส่งพนักงานแทน โดยมีการกำหนดให้นั่งเบาะละ 1 คน และขอให้บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เสริมที่นั่งเพิ่มเติมตามความจำเป็น ซึ่งอาจมีความคับแคบกว่าปกติ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น ควรจัดที่นั่งในลักษณะ 1 คนต่อ 1 ที่นั่ง และมีจำนวนที่เหมาะสมต่อขนาดรถรับส่งพนักงานในแต่ละเส้นทาง มีความสะดวกสบายในการโดยสาร และมีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง

จากตารางที่ 17 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการด้านที่นั่งของรถรับส่งพนักงานนั้น รถของของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่นำมาให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน ของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คน ดังนั้น ที่นั่งจึงมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส โดยปกติในแต่ละเส้นทาง จะจำกัดผู้โดยสารไม่เกิน 40 คนต่อคัน เพื่อให้นั่งสบาย มีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง ปัญหาที่พบ ที่นั่งมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส และอาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบายสบายบ้าง นอกจากนี้มีบางเส้นทางที่มีผู้โดยสารน้อย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

อาจใช้บริการรถตู้รับส่งพนักงานแทน โดยมีการกำหนดให้นั่งเบาะละ1 คน และขอให้บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เสริมที่นั่งเพิ่มเติมตามความจำเป็น ซึ่งอาจมีความคับแคบกว่าปกติมีข้อเสนอแนะว่า การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น ควรจัดที่นั่งในลักษณะ 1 คนต่อ 1 ที่นั่ง และมีจำนวนที่เหมาะสมต่อขนาดรถรับส่งพนักงานในแต่ละเส้นทาง มีความสะดวกสบายในการโดยสาร และมีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง

7.3 ความสะอาดของรถที่ให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามมาตรฐานของรถรับ-ส่งพนักงาน

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า รถค่อนข้างสะอาด ได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี ไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่นหรือสิ่งสกปรก

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดี สะอาด มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาสภาพรถเป็นอย่างดี มีความสะอาด ไม่เลอะเทอะ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถค่อนข้างสะอาด หากมีการนำรถไปใช้ในกิจกรรมจะมีการสับเปลี่ยนนำรถคันอื่นมาใช้แทน จนกว่ารถคันเดิมจะได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยจึงนำกลับเอามาใช้งาน ภายใน 3 วัน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะอาด เก็บกวาดขยะ ไปทิ้งนอกรถ นอกจากนี้ บริษัทผู้ว่าจ้างยังได้ออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้รถรับส่งพนักงาน โดยขอความร่วมมือพนักงานโดยสารรักษาความสะอาดไม่ทำรถสกปรก

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะอาดของรถที่ให้บริการ มีความสะอาดทั้งด้านนอกและด้านใน หอม สบายตา

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า มีการดูแลสภาพรถให้ดี สะอาด มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีมาตรฐานในการดูแลรักษาความสะอาดของรถที่ให้บริการ ได้ตามสัญญา

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทผู้ว่าจ้างยังได้ออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้รถรับส่งพนักงาน โดยขอความร่วมมือพนักงานโดยสารรักษาความสะอาดไม่ทำรถสกปรก

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามมาตรฐานความสะอาดของรถรับ-ส่งพนักงาน

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาสภาพรถเป็นอย่างดี มีความสะอาด ไม่เลอะเทอะ

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะดวกสบายเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะอาดของรถที่ให้บริการ มีความสะอาดทั้งด้านนอกและด้านใน

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพรถค่อนข้างสะอาด หากมีการนำรถไปใช้ในกิจกรรม จะมีการสับเปลี่ยนนำรถคันอื่นมาใช้แทน จนกว่ารถคันเดิมจะได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยจึงนำกลับเอามาใช้งาน

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น รถรับส่งพนักงาน ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และพร้อมในการให้บริการได้ทันที

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานโดยสารต้องมีความร่วมมือในการรักษาความสะอาดของรถรับส่งพนักงานเพราะ เป็นรถที่ให้บริการแก่พนักงานทั้งหมดที่มีความประสงค์ใช้บริการรถ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

รับส่งพนักงาน ดังนั้นผู้โดยสารต้องมีจิตสำนึกรักษ์ในความสะอาด เพื่อให้รถมีความพร้อมต่อการให้บริการพนักงานส่วนรวม

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการด้านความสะอาดของรถที่ให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านความสะอาดของรถที่ให้บริการ
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9 HR10, PC1, PC2, PC3, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	สภาพของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี ไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่นหรือสิ่งสกปรก หากมีการนำรถไปใช้ในกิจกรรมจะมีการสับเปลี่ยนนำรถคันอื่นมาใช้แทน จนกว่ารถคันเดิมจะได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยจึงนำกลับเอามาใช้งาน
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PC4, PL1, PL2	การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น รถรับส่งพนักงาน ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และพร้อมในการให้บริการได้ทันที และขอความร่วมมือพนักงานโดยสารรักษาความสะอาดไม่ทำรถสกปรก ปลูกจิตสำนึกรักษ์ความสะอาดของพนักงานโดยสาร และการดูแลรักษาความสะอาดเพื่อส่วนรวม

จากตารางที่ 18 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการด้านความสะอาดของรถที่ให้บริการนั้น สภาพของรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในการนำมารับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็น

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

อย่างดี ไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่นหรือสิ่งสกปรก หากมีการนำรถไปใช้ในกิจกรรม จะมีการสับเปลี่ยนนำรถคันอื่นมาใช้แทน จนกว่ารถคันเดิมจะได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยจึงนำกลับเอามาใช้งาน และข้อเสนอแนะในการให้บริการการจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น รถรับส่งพนักงาน ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และพร้อมในการให้บริการได้ทันที และขอความร่วมมือพนักงานโดยสารรักษาความสะอาดไม่ทำรถสกปรก ปลูกจิตสำนึกรักษ์ความสะอาดของพนักงานโดยสาร และการดูแลรักษาความสะอาดเพื่อส่วนรวม

7.4 ความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นไปตามมาตรฐานของรถรับ-ส่งพนักงาน

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า อยู่ในระดับดี

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกในการขึ้นลงรถจากจุดที่ให้บริการเป็นอย่างดี

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานบางคนมีการย้ายที่อยู่ที่พัก ทำให้รถบางสายว่าง อาจจะต้องมีการเพิ่มจุดรับ รถบางสายคนแน่นล้นรถก็มี ต้องตัดจุดรับออกบ้าง ดังนั้นจุดรับส่งย่อย ๆ

อาจมีการเปลี่ยนแปลงในทุกปี แต่จุดรับส่งหลัก ๆ มักจะไม่เปลี่ยน ซึ่งได้มีการปรึกษากับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เกี่ยวกับจุดรับส่งแล้ว และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปรับเปลี่ยนจุดรับส่งบางแห่ง

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า จุดรับส่งภายในบริษัทค่อนข้างมีความสะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ โดยบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้รับมอบหมายให้ดูแลจุดรับส่งพนักงานภายในเขตโรงงานด้วย สำหรับจุดรับส่งภายนอก โดยส่วนใหญ่มีความปลอดภัยและมีการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับจุดที่ให้บริการรับส่ง ระหว่างบริษัทและพนักงานเรียบร้อยแล้ว

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการกำหนดจุดให้บริการรับส่งพนักงาน จะเป็นจุดเดิมที่เคยให้บริการอยู่แล้ว หากไม่มีการเปลี่ยนแปลง ขยายโรงงานหรือเหตุการณ์การอะไรที่ส่งผลกระทบต่อเส้นทาง ก็จะไม่ค่อยมีการเปลี่ยนจุดรับส่งพนักงาน และระบุลงในสัญญาว่าจ้างกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า รถที่ให้บริการจะจอดยังบริเวณจุดรับส่งตามเวลาที่กำหนด มีประตูทางขึ้นลงด้านหน้าและตรงส่วนกลางของรถรับส่ง พนักงานขับรถจะจอดรับส่งผู้โดยสารประมาณ 5 นาทีเมื่อสำรวจจนแน่ใจว่าผู้โดยสารขึ้นลงรถเรียบร้อยแล้วจึงออกรถ

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีรถที่ให้บริการค่อนข้างหลากหลาย บางคันเป็นทรงสูง บางคันเป็นรถบัส 2 ชั้น บางคันเป็นรถตู้ ซึ่งปต่ละคันมักจะประจำในเส้นทางของตนเองที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาตั้งแต่แรก จึงอาจมีความไม่สะดวกบ้างในการขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน ขึ้นอยู่กับผู้โดยสารแต่ละคน

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกในการขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการดี เป็นประตูอัตโนมัติสะดวกลงได้ทั้งสองทาง และมีประตูเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงาน มันมีระยะเวลาที่แน่นอนในการให้บริการรับส่งผู้โดยสาร อันเนื่องมาจากความเคยชินในการรับส่งเป็นประจำ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานขับรถก็มีความรอบคอบสำรวจผู้โดยสาร ตรวจเช็คให้แน่ใจว่า ผู้โดยสารขึ้นลงเรียบร้อยแล้ว จึงค่อยออกรถ

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงานบางคันค่อนข้างสูง มีความชันของบันได้ในขณะขึ้นลงบันไดบ้าง แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ต้องอาศัยความระมัดระวังขณะก้าวเดินแล้วนำไปเป็นข้อสังเกตในการต่อสัญญาคราวต่อไปแทน

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงานส่วนใหญ่ เป็นประตูอัตโนมัติ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการขึ้นลง แต่ละจุดรับส่งพนักงาน

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้รับมอบหมายให้ดูแลจุดรับส่งพนักงานภายในเขตโรงงานด้วย สำหรับจุดรับส่งภายนอก โดยส่วนใหญ่มีความปลอดภัยและมีการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับจุดที่ให้บริการรับส่ง ระหว่างบริษัทและพนักงานเรียบร้อยแล้ว

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงาน มันมีระยะเวลาที่แน่นอนในการให้บริการรับส่งผู้โดยสาร อันเนื่องมาจากความเคยชินในการรับส่งเป็นประจำ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานขับรถก็มีความรอบคอบสำรวจผู้โดยสาร ตรวจเช็คให้แน่ใจว่า ผู้โดยสารขึ้นลงเรียบร้อยแล้ว จึงค่อยออกรถ

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกในการขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสะดวกในการขึ้นลงรถจากจุดที่ให้บริการเป็นอย่างดี

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า จุดให้บริการบางแห่งเป็นจุดชุมชน ซึ่งมีรถรับส่งพนักงานจอดรอรับส่งพนักงานเป็นจำนวนมาก บางครั้งอาจเกิดความไม่สะดวกในการขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า รถรับส่งพนักงานส่วนใหญ่ เป็นประตูอัตโนมัติ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการขึ้นลง แต่ละจุดรับส่งพนักงาน

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า การจัดสวัสดิการให้พนักงานเรื่องรถรับส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเดินทางมาทำงานได้ สาเหตุอันเนื่องมาจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ดังนั้น จึงควรมีการหารือร่วมกันระหว่างบริษัทและพนักงานในการกำหนดจุดขึ้นลง โดยมีบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการรับส่งผู้โดยสาร

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า การขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน ต้องมีความปลอดภัย มีความสะดวกในการใช้บริการ และควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงในการปรับปรุงการให้บริการทางด้านนี้

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการด้านความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ

ผู้สัมภาษณ์	**ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการด้านความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ**
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, PC9, PC10	รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง อย่างไรก็ตามรถที่ให้บริการจะจอดยังบริเวณจุดรับส่งตามเวลาที่กำหนด มีประตูทางขึ้นลงด้านหน้าและตรงส่วนกลางของรถรับส่ง พนักงานขับรถจะจอดรับส่งผู้โดยสารประมาณ 5 นาที เมื่อสำรวจจนแน่ใจว่าผู้โดยสารขึ้นลงรถเรียบร้อยแล้วจึงออกรถ ในรถรับส่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นประตูอัตโนมัติ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการขึ้นลง แต่ละจุดรับส่งพนักงาน มีประตูฉุกเฉิน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ผู้สัมภาษณ์	ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL2	การขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน ต้องมีความปลอดภัย มีความสะดวกในการใช้บริการ และควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงในการปรับปรุงการให้บริการทางด้านนี้

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

จากตารางที่ 19 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการนั้น รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง อย่างไรก็ตาม รถที่ให้บริการจะจอดยังบริเวณจุดรับส่งตามเวลาที่กำหนด มีประตูทางขึ้นลงด้านหน้าและตรงส่วนกลางของรถรับส่ง พนักงานขับรถจะจอดรับส่งผู้โดยสารประมาณ 5 นาทีเมื่อสำรวจจนแน่ใจว่าผู้โดยสารขึ้นลงรถเรียบร้อยแล้วจึงออกรถ ในรถรับส่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นประตูอัตโนมัติช่วยเพิ่มความสะดวกในการขึ้นลง แต่ละจุดรับส่งพนักงาน มีประตูฉุกเฉิน และข้อเสนอแนะในการให้บริการ การขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน ต้องมีความปลอดภัย มีความสะดวกในการใช้บริการ และควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงในการปรับปรุงการให้บริการทางด้านนี้

8. การจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการ

8.1 ความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด

HR1 ให้สัมภาษณ์ว่า ให้สัมภาษณ์ว่า ด้านเวลามีความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับสูง พนักงานสามารถเข้ามาทำงานตรงตามเวลางานได้มากกว่า 90% อาจมีสายบางครั้งจากการจราจร อุบัติเหตุ และอุทกภัย

HR2 ให้สัมภาษณ์ว่า มีความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด ปานกลาง เนื่องจากมีความล่าช้าอยู่บ้าง

HR3 ให้สัมภาษณ์ว่า ตรงตามเวลาเข้างานของพนักงานบริษัท

HR4 ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด

HR5 ให้สัมภาษณ์ว่า จากการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาในการรับส่งพนักงาน ตามเวลาที่กำหนด ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องเวลาที่มาจากความผิดพลาดของพนักงานขับรถ แต่ส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาจากอุบัติเหตุ อุทกภัย ที่ไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ได้ล่วงหน้ามากกว่า

HR6 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด

HR7 ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถคำนวณเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่างแม่นยำ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเส้นทางหากมีอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด

HR8 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการล่วงหน้า 30 นาที ทำให้สามารถให้บริการได้ทันทีตามเวลาที่กำหนดและรับส่งพนักงานได้ตรงตามเวลาไม่ค่อยคาดเคลื่อน

HR9 ให้สัมภาษณ์ว่า มีบางครั้งเกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถมารับส่งพนักงานได้ทันตามเวลา บริษัทจะให้พนักงานมีกลุ่มไลน์เพื่อแจ้งเตือนให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับรถรับส่งพนักงานและเรื่องอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงปัญหาที่เกิดพร้อมกัน

HR10 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีการให้บริการตรงต่อเวลา สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดี

PC1 ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานขับรถทุกคนไปจอดรถรอพนักงานบริษัททุกคัน มีการเผื่อเวลาทำให้รับส่งได้ตรงตารางเวลาบริษัทกำหนด

PC2 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดขับรถด้วยความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด แต่การเตรียมความพร้อมและศึกษาเส้นทางล่วงหน้าก่อนการให้บริการ มำให้สามารถบริหารจัดการเวลาและรับส่งพนักงานทันเวลาที่กำหนด

PC3 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัทมีกลุ่มไลน์ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนหากมีเหตุสุดวิสัยในการรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อให้พนักงานรับทราบปัญหาและแนวทางในการแก้ไขทันที

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

PC4 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาในการรับส่งพนักงาน ตามเวลาที่กำหนด ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องเวลาที่มาจากความผิดพลาดของพนักงานขับรถ แต่ส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาจากอุบัติเหตุ อุทกภัย ที่ไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ได้ล่วงหน้ามากกว่า

PC5 ให้สัมภาษณ์ว่า ความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนดปานกลาง เนื่องจากมีความล่าช้าอยู่บ้าง

PC6 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถคำนวณเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่างแม่นยำ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเส้นทางหากมีอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด

PC7 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีการเตรียมความพร้อมและศึกษาเส้นทางล่วงหน้าก่อนการให้บริการ ทำให้สามารถบริหารจัดการเวลาและรับส่งพนักงานทันเวลาที่กำหนด

PC8 ให้สัมภาษณ์ว่า ให้บริการตรงตามเวลาเข้างานของพนักงานบริษัท

PC9 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดมีการให้บริการตรงต่อเวลา สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดี

PC10 ให้สัมภาษณ์ว่า บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการล่วงหน้า 30 นาที ทำให้สามารถให้บริการได้ทันทีตามเวลาที่กำหนดและรับส่งพนักงานได้ตรงตามเวลาไม่ค่อยคาดเคลื่อน

PL1 ให้สัมภาษณ์ว่า ในการให้บริการ บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้มีสภาพที่พร้อมในการปฏิบัติงาน สภาพของรถก่อนการให้บริการ และเตรียมตัวบริเวณจุดรับส่งจุดแรกอย่างน้อย 30 นาที ก่อนการให้บริหารหากสามารถจอดบริเวณดังกล่าวได้ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานและรถรับส่งไปในตัว รวมถึงมีการศึกษาเส้นทางที่ให้บริการก่อนล่วงหน้า หากเกิดมีเหตุสุดวิสัยจะได้มีเส้นทางให้บริการได้ทัน ไม่ทำให้พนักงานเสียเวลาในการทำงาน

PL2 ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการศึกษาเส้นทาง จุดรับส่งพนักงาน และสภาพแวดล้อมในเส้นทางที่ต้องรับส่งพนักงาน ตรวจสอบความพร้อมของรถในการใช้งาน จะช่วยให้สามารถรับส่งพนักงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน ด้านความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด

ผู้สัมภาษณ์	การจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน ด้านความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด
ลักษณะการให้บริการ HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, HR10, PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6	การให้บริการที่ตรงต่อเวลาในการรับส่งพนักงาน ตามเวลาที่กำหนด อาจมีล่าช้ามากแต่ไม่เกิน 15 นาที ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องเวลาที่มาจากความผิดพลาดของพนักงานขับรถ แต่ส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาจากอุบัติเหตุ อุทกภัย ที่ไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ได้ล่วงหน้ามากกว่า การให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถคำนวณเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่างแม่นยำ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเส้นทางหากมีอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถสภาพรถรับส่ง
PC7, PC8, PC9, PC10	พนักงาน และศึกษาเส้นทางล่วงหน้าก่อนการให้บริการ รวมถึงการยำรถเข้ามาจอดในจุดให้บริการจุดแรกก่อน 30 นาที
ข้อเสนอแนะในการให้บริการ PL1, PL2	ควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้มีสภาพที่พร้อมในการปฏิบัติงาน สภาพของรถก่อนการให้บริการ และเตรียมตัวบริเวณจุดรับส่งจุดแรกอย่างน้อย 30 นาที ก่อนการให้บริหารหากสามารถจอดบริเวณดังกล่าวได้ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานและรถรับส่งไปในตัว รวมถึงมีการศึกษาเส้นทางที่ให้บริการก่อนล่วงหน้า หากเกิดมีเหตุสุดวิสัยจะได้มีเส้นทางให้บริการได้ทัน ไม่ทำให้พนักงานเสียเวลาในการทำงาน

จากตารางที่ 20 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความคิดเห็นว่าการจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน ด้านความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนดนั้น บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถให้บริการที่ตรงต่อเวลาในการรับส่งพนักงานตามเวลาที่กำหนด อาจมีล่าช้ามากแต่ไม่เกิน 15 นาที ในการให้บริการของบริษัทต่อลูกค้าไม่ค่อย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

มีปัญหาเรื่องเวลาที่มาจากความผิดพลาดของพนักงานขับรถ แต่ส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาจาก อุบัติเหตุ อุทกภัย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ได้ล่วงหน้ามากกว่า การให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทช่วยทำให้สามารถ คำนวณระยะเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถ เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีประโยชน์สำหรับการการตัดสินใจ เปลี่ยนแปลงเส้นทางหากมีอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นบนเส้นทางการเดินรถ การที่บริษัทมีการ เตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถสภาพรถรับส่งพนักงาน และศึกษาเส้นทางล่วงหน้าก่อนการ ให้บริการ รวมถึงการนำรถเข้ามาจอดในจุดให้บริการจุดแรกก่อน 30 นาที นอกจากนี้ยังมี ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการดังนี้ คือ ควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้มีสภาพที่พร้อม ในการปฏิบัติงาน การตรวจสภาพของรถก่อนการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานได้มีโอกาส ตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานและรถรับส่งไปในตัว รวมถึงมีการศึกษาเส้นทางที่ ให้บริการก่อนล่วงหน้า หากเกิดมีเหตุสุดวิสัยจะได้มีเส้นทางให้บริการได้ทัน ไม่ทำให้พนักงาน เสียเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้รูปแบบการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study research) ซึ่งเป็นการอธิบายกรณีเฉพาะในเชิงลึกอย่างละเอียด เพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยผู้วิจัย เลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ 3 วิธี คือ การสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) และการเก็บ รวบรวมเอกสารและวัสดุ (Collecting document and materials) โดยจะนำผลสัมภาษณ์ที่ได้มาสรุปให้รหัส ข้อมูล (Coding) จัดหมวดหมู่ข้อมูล (Categorizing) และหาประเด็นหลักของข้อมูล (Themetizing) เป็นการสร้าง ประเด็นหลักโดยการจัดกลุ่ม รหัสข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือความสัมพันธ์ระหว่างกัน จะทำให้เกิด ประเด็นหลักของสิ่งที่ค้นพบขึ้น และนำไปมาเปรียบเทียบกับกับตัวแบบ SERVQUAL ของคุณภาพ การให้บริการทั้ง 8 ด้าน ของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985; 1990), บุญรักษ์ กุณาศล (2549), Deb and Ahmed (2018) และกองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2559) ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับที่ได้รับจาก บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน	สะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอมีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง มีชื่อบริษัทและสายการเดินรถติดชัดเจน	สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย
การแต่งกายของพนักงานขับรถ	ชุดฟอร์มพนักงาน สีสันสบายตา เครื่องแบบเรียบร้อยเป็นไปตามมาตรฐานและข้อตกลงที่ระบุไว้ พนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มพนักงาน	การติดป้ายชื่อถูกต้องตามคนที่ปฏิบัติงานให้บริการเวลานั้น ๆ
จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ	เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นไปตามสัญญาข้อตกลง	ควรมีพนักงานสำรองเผื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงก่อนการให้บริการ
ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ		
การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ	สามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้ดี แต่ในบางครั้งรถรับส่งพนักงานเกิดมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ	มีแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด รถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพควรมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนรถที่ให้บริการรับส่งพนักงาน
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลง แต่ในบางครั้งรถมีปัญหา อาจมีการแก้ไขปัญหาไม่ได้ทันที ดังนั้นควรมีการเช็คสภาพรถล่วงหน้าก่อนให้บริการทุกครั้ง จะทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ควรมีแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ ละมีการระบุแนวทางการให้บริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป และข้อตกลงเป็นการยินยอมของผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง

BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา	ปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ส่วนปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มักล่าช้าในการแก้ไขปัญหา พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทาง ในบางสถานการณ์มีการแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน	ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนที่จะให้บริการ และควรมีแผนฉุกเฉินรองรับ จะช่วยให้พนักงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเกิดขึ้น ตามแผนฉุกเฉินได้ ไม่ทำให้เสียเวลา
ความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน	พนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง	บริษัทควรมีแผนที่เส้นทางการเดินรถให้พนักงานขับรถได้ศึกษาในเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบหลักและเส้นทางรับผิดชอรองอย่างน้อยคนละ 2 เส้นทาง เผื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมถึงการให้พนักงานขับรถได้ศึกษาเส้นทางและทดลองขับในแต่ละเส้นทาง เพื่อเรียนรู้สภาพแวดล้อมก่อนให้บริการจริง เพื่อให้เกิดความชำนาญและเป็นเพิ่มมาตรการระวังความปลอดภัยจากแต่ละเส้นทางให้พนักงานขับรถด้วย
การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ		
ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ	มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด มีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดเหตุฉุกเฉิน	ควรมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการเส้นทางที่ให้บริการรวมถึงมารยาทอันควรในขณะให้บริการ การตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้นของสภาพรถด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงเอกสารทางราชการ เช่น ใบขับขี่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจติดไว้ในรถด้วย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	ติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน มีหลายช่องทางในการติดต่อ ทั้งโทรศัพท์ โดยตรง ไลน์ อีเมล์	มีคู่มือสำหรับพนักงานในเรื่องของเบอร์โทรฉุกเฉินหรือกู้ภัยต่าง ๆ หรือเบอร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรับส่งพนักงานไว้ประจำตัวรถและมีการอัพเดทเบอร์โทรให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา รวมถึงเบอร์ติดต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง เพื่อการประสานงานอย่างทันทีหากมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้าน
ความเชื่อมั่นในการบริการ		
การให้บริการด้วยความสุภาพ	ความนอบน้อม เอาใจใส่ในการให้บริการฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย	บริษัทควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพร่างกายและลักษณะนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานขับรถรับส่ง ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน พนักงานต้องไม่ดื่มสุราก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีอารมณ์คงที่ไม่มีเรื่องปัญหาส่วนตัวที่อาจกระทบต่อการทำงาน ให้บริการด้วยความจริงใจ ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ		
ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	ในภาพรวมพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกตำแหน่ง ไม่ได้เอนเอียงให้บริการพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ	ควรให้รถรับส่งพนักงานแต่ละเส้นทางควรมีตัวแทนพนักงาน 1-2คน เพื่อแจ้งปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้ HR ทราบหรือแจ้งความต้องการของพนักงานให้กับพนักงานขับได้ทราบและมีข้อตกลงร่วมกันในแต่ละเส้นทางเพื่อความเท่าเทียม เสมอภาคต่อบริการที่ได้รับอย่างเป็นธรรม
ความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน	สามารถสื่อสาร ประสานงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้สามารถสื่อสารโดยตรงได้กับพนักงานของโรงงานที่เป็นชาวต่างชาติ ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการรถรับส่งได้ การทำงานด้วยกันมานาน ทำให้เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น กรณีมีพนักงานใหม่เข้ามาเป็นผู้ประสานงานทางบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จะมีการแนะนำตัวพนักงานใหม่ให้ทราบและมีพี่เลี้ยงในช่วงระยะแรกคอยประสานงานและสอนงานให้ ทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	ประสานงานและผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจทิศทางของสื่อไปในแนวทางเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดสวัสดิการพนักงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 (ต่อ)

	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
ความปลอดภัยในการใช้บริการ		
ความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน	มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้าง พนักงานขับรถรับส่งพนักงาน ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบหลักฐานใบอนุญาตขับรถและประวัติการขับรถอย่างเข้มงวด รวมถึงมีการผลัดเปลี่ยนพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อ 1 คันถ้ามีการขับรถอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง	มีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอดแปลงเอกสาร มีการทดสอบการขับรถ และทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องมีใบอนุญาตขับรถถูกประเภท และยังไม่หมดอายุ มีการติดตั้งตัวควบคุมความเร็วไว้ในรถที่ให้บริการ
ความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการ	สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัยในระดับสูง พนักงานของบริษัทยังไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงจากการใช้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อม และมีความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	การซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ในกรณีที่มีการใช้รถสำรองแทนรถที่เคยให้บริการ ควรกำหนดว่ารถที่จะมาวิ่งแทนได้ต้องผ่านการตรวจสภาพ ยกเว้นรถคันเดิมประสบอุบัติ เครื่องยนต์เสีย อนุญาตให้นำรถมาวิ่งแทนชั่วคราวได้ไม่เกิน 3 วัน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัท		
ระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งพนักงาน	มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ	ควรมีการระบุลงในสัญญาการว่าจ้างเป็นรายละเอียดในเรื่องการปรับปรุงรถที่ให้บริการให้มีระบบปรับอากาศที่สามารถระบายอากาศได้ ไม่มีกลิ่นฉุนรุนแรง จากอาหารและน้ำหอมปรับอากาศ
ที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน	เป็นไปตามมาตรฐาน ของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คนอาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบายสบายบ้าง	ควรจัดที่นั่งในลักษณะ 1 คนต่อ 1 ที่นั่ง และมีจำนวนที่เหมาะสมต่อขนาดรถรับส่งพนักงานในแต่ละเส้นทาง มีความสะดวกสบายในการโดยสาร และมีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง
ด้านความสะอาดของรถที่ให้บริการ	โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี	รถรับส่งพนักงาน ต้องมีความสะอาดปลอดภัย และพร้อมในการให้บริการได้ทันที และขอความร่วมมือพนักงานโดยสารรักษาความสะอาด ไม่ทำรถสกปรก ปลูกจิตสำนึกรักษ์ความสะอาดของพนักงานโดยสาร และการดูแลรักษาความสะอาดเพื่อส่วนรวม
ความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ	รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง	การขึ้นลงรถรับส่งพนักงาน ต้องมีความปลอดภัย มีความสะดวกในการใช้บริการ และควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงในการปรับปรุงการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
การจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงานของบริษัท		
ความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด	การให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถคำนวณเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่างแม่นยำ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเส้นทางหากมีอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถ สภาพรถรับส่งพนักงาน และศึกษาเส้นทางล่วงหน้าก่อนการให้บริการ รวมถึงการนำรถเข้ามาจอดในจุดให้บริการจุดแรกก่อน 30 นาที	ควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้มีสภาพที่พร้อมในการปฏิบัติงาน สภาพของรถก่อนการให้บริการ และเตรียมตัวบริเวณจุดรับส่งจุดแรกอย่างน้อย 30 นาที ก่อนการให้บริการหากสามารถจอดบริเวณดังกล่าวได้ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานและรถรับส่งไปในตัว รวมถึงมีการศึกษาเส้นทางที่ให้บริการก่อนล่วงหน้า หากเกิดมีเหตุสุดวิสัยจะได้มีเส้นทางให้บริการได้ทัน ไม่ทำให้พนักงานเสียเวลาในการทำงาน

นำผลจากตารางที่ 21 มาเปรียบเทียบกับกับตัวแบบ SERVQUAL ของคุณภาพการให้บริการทั้ง 8 ด้าน ของ Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985; 1990), บุญรักษ์ กุณาศล (2549), Deb and Ahmed (2018) และกองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2559) ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า 6) ความปลอดภัย 7) ความสะดวกสบาย 8) การจัดการเรื่องเวลา

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 ผลการเทียบลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี กับตัวแบบ SERVQUAL และเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ไม่โทรม ไม่สกปรก พนักงานขับรถมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีจำนวนพนักงานขับรถที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อรอบการรับส่งของพนักงาน	การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถสัมผัสด้วยความรู้สึกได้ว่าจะได้รับการบริการ	1. สะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน 2. มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง 3. มีชื่อบริษัทและสายการเดินรถติดชัดเจน เครื่องแบบเรียบร้อยเป็นไปตามมาตรฐานและข้อตกลงที่ระบุไว้ 4. จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นไปตามสัญญาข้อตกลง	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ
ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ			
การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ และความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน	ความไว้วางใจ (Reliability) ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจ เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง	1. สามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้ดี แต่ในบางครั้งรถรับส่งพนักงานเกิดมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ 2. การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลง แต่ในบางครั้งรถมีปัญหา อาจมีการแก้ไขปัญหาไม่ได้ทันที ดังนั้นควรมีการเช็คสภาพรถ	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ถึงแม้ว่าหลายบริษัทจะมีการใช้บริการมาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
		ล่วงหน้าก่อนให้บริการทุกครั้ง จะทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ 3. ปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ส่วนปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มักล่าช้าในการแก้ไขปัญหา พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทางในบางสถานการณ์มีการแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน 4. พนักงานมีความชำนาญในเส้นทาง	แต่อาจมีปัญหาในการสร้างความจงรักภักดี ซึ่งแนวทางในการแก้ไขควรมีแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ ละมีการระบุแนวทางการให้บริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป แผนฉุกฉินในการแก้ไขปัญหา การฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ อันเป็นการช่วยสร้างความภักดีในการใช้บริการ
การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ			
ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้บริการหรือเกิดปัญหา ตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	1. มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด มีแนวทางการแก้ไขปัญหา	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
		เบื้องต้นหากเกิดเหตุฉุกเฉิน 2. มีช่องทางการติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน มีหลายช่องทางในการติดต่อ ทั้งโทรศัพท์ โดยตรง ไลน์ อีเมล์	ซึ่งทางบริษัทฯ อาจเพิ่มการตอบสนองต่อการให้บริการของลูกค้าโดยการเปิดช่องทาง/ เบอร์โทรที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้านได้ทันที
ความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ของบริษัท			
พนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ	ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับและมีความเป็นกันเอง	1. มีความนอบน้อม เอาใจใส่ในการให้บริการ ฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งทางบริษัทฯ สามารถสร้างความเชื่อมั่นเพิ่มเติมได้ตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพร่างกายและลักษณะนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานขับรถรับส่ง

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
			ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน
การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ			
พนักงานขับรถให้ความเสมอภาคในการให้บริการรับส่งพนักงานแต่ละคนเท่าเทียมกัน สามารถสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงานได้เข้าใจง่าย ๆ	การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customers) ผู้ให้บริการควรทราบดีว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้นอย่างรวดเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และชัดเจน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีภาพประกอบ	1. ในภาพรวมพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกตำแหน่ง 2. สามารถสื่อสาร ประสานงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้สามารถสื่อสารโดยตรงได้กับพนักงานของโรงงานที่เป็นชาวต่างชาติทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการรถรับส่งได้ การทำงานด้วยกันมานาน ทำให้เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น กรณีมีพนักงานใหม่เข้ามาเป็นผู้ประสานงานทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จะมีการแนะนำตัวพนักงานใหม่ให้ทราบ และมีพี่เลี้ยงในช่วงระยะแรกคอย	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
		ประสานงานและสอนงานให้ ทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	
ความปลอดภัยในการใช้บริการ			
ความปลอดภัย หมายถึง สภาวการณ์ปราศจากภัยหรือการพ้นภัยที่เกิดจากการใช้บริการรถรับส่งพนักงานบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ทั้งที่มีสาเหตุมาจากพนักงานขับรถและสภาพของรถ ซึ่งได้แก่ การปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย และการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน มีการติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉินติดไว้ภายในรถ	ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาในภายหลัง ไม่ผิดพลาด	มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้าง พนักงานขับรถรับส่งพนักงานต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบหลักฐานใบอนุญาตขับรถและประวัติการขับรถอย่างเข้มงวด รวมถึงมีการผลัดเปลี่ยนพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อ 1 คันถ้ามีการขับรถอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง สภาพรถพร้อมให้บริการ ด้วยความปลอดภัย	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัท			
รถรับส่งพนักงานมีระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวกทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ	ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการดีที่สุด และพอใจ	1. มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ 2. ที่นั่งเป็นไปตามมาตรฐานของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คน อาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบายสบายบ้าง 3. โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี 4. รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัท			
รถรับส่งพนักงานมีระบบปรับอากาศ ที่เหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวกทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ	ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการดีที่สุด และพอใจ	1. มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ 2. ที่นั่งเป็นไปตามมาตรฐานของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คนอาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบาย สบายบ้าง 3. โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี 4. รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแบบ SERVQUAL	เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ	ลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	ผลการวิเคราะห์
การจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน			
รถรับส่งพนักงานสามารถให้บริการรับ-ส่งพนักงานได้ตรงตามเวลา	การเข้าถึงลูกค้า (Access) ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงการอานวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของระบบงานต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน	1. มีการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถคำนวณเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่างแม่นยำ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเส้นทางหากมีอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถ สภาพรถรับส่งพนักงาน และศึกษาเส้นทางล่วงหน้าก่อนการให้บริการ รวมถึงการนำรถเข้ามาจอดในจุดให้บริการจุดแรกก่อน 30 นาที	ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล เนื่องจากผู้ทำการวิจัยต้องการทราบเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงาน การตัดสินใจเลือกใช้บริการ คุณภาพการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุง/ พัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทมากที่สุด จำนวน 22 ตัวอย่าง แบ่งเป็น

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) จำนวน 2 คน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่เป็นบุคลากรในองค์กรส่วนของการจัดจ้างรถเช่ารับส่งพนักงาน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) จำนวน 2 คนรวม 22 คน แบ่งกลุ่มได้ดังนี้

ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 20 คน กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน กลุ่มการศึกษาปริญญาโท มีตำแหน่ง กลุ่มเจ้าหน้าที่ HR จำนวน 7 คน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

กลุ่มหัวหน้างาน HR จำนวน 3 คน กลุ่มนักบัญชี จำนวน 10 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการพนักงาน (สหภาพแรงงาน) จำนวน 2 คน และส่วนใหญ่ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงานที่ได้รับที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด

ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน พบว่า สภาพภายในของรถรับส่งพนักงานโดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีการปรับปรุงคุณภาพตามที่พนักงานโดยสารแจ้ง มีการติดรายละเอียด เช่น เส้นทาง ชื่อพนักงาน เบอร์โทรติดต่อหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ป้ายคำเตือน และรายละเอียดด้านอุปกรณ์ได้ละเอียดดี อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน สภาพภายนอกของรถรับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท มีชื่อบริษัทและสายการเดินรถติดชัดเจน มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาและแจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ และถึงแม้รถรับส่งพนักงานบางคันดูเก่าแต่ก็ไม่ถือว่าโทรมมาก

การแต่งกายของพนักงาน พบว่า นอกเวลาในการให้บริการระหว่างรอ อาจมีชายเสื้อหลุดหรือสวมรองเท้าแตะบ้าง อาจมีพนักงานบางคนใส่เสื้อผ้าไม่พอดีตัว หลวมไปหรือใหญ่เกินไปทำให้ดูรุ่มร่าม ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และได้รับการแก้ไขตามการแนะนำอย่างรวดเร็ว

จำนวนพนักงาน พบว่า เพียงพอต่อความต้องการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติตามสัญญา มีการกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ในการให้บริการ และทางบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส ได้ทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี สามารถจัดหาพนักงานมาให้บริการได้ทันทีหากมีความต้องการใช้งาน เช่น วันแข่งกีฬา วันสัมมนา

2. ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ และการปรับปรุงการให้บริการ

การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ พบว่า สามารถจัดหารถบัสรับ-ส่งให้ตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้างนั้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สามารถปฏิบัติตามสัญญาจ้างได้มีเงื่อนไขที่ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

พบว่า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ตามข้อตกลง หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จะต้องเสียค่าปรับให้แก่บริษัทตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง อาจมีล่าช้าบ้างแต่ไม่มีผลกระทบ พนักงานที่ทำหน้าที่เป็นประจำในแต่ละเส้นทางจะทราบถึงสภาพแวดล้อมในแต่ละเส้นทาง ทำให้สามารถมารับพนักงานได้ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ มีความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ กรณีเหตุสุดวิสัย ในบางครั้งรถมีปัญหา ทำให้จำนวนรถไม่พอต่อความต้องการ ถึงแม้ว่ามีการแก้ไขปัญหา แต่ไม่สามารถทำได้ทันที ดังนั้นควรมีการเช็คสภาพรถล่วงหน้าก่อนให้บริการทุกครั้ง จะทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ และควรมีการแจ้งทุกครั้ง หากเกิดเหตุสุดวิสัย

ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ พบว่าการแก้ไขปัญหาได้ตรงตามสถานการณ์ มีความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา มีการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่บริษัททุกครั้ง ปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที บริษัททรัพย์บุญทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีเจ้าหน้าที่ประสานงานในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดในบางครั้งอาจใช้เวลาในการรอคอยรถคันใหม่นาน นอกจากนี้หากมีปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มักล่าช้าในการแก้ไขปัญหา พนักงานที่ให้บริการ บางคนไม่ค่อยกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทาง ในบางสถานการณ์มีการแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน

ความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน พบว่า พนักงานมีความชำนาญ เนื่องจากเป็นพนักงานที่ขับรถบัสรับ-ส่งเป็นประจำ มีการศึกษาเส้นทางที่จะให้บริการ หากมีการเปลี่ยนพนักงานใหม่ จะมีพี่เลี้ยงจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด คอยดูแล แนะนำเส้นทางจนกว่าจะชำนาญการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดอาจมีบางครั้งที่ไม่สามารถรับ-ส่งพนักงานได้ทันตามเวลางานของพนักงานในบริษัทเนื่องจากปัจจัยภายนอก เช่น การจราจรติดขัดจากอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือ ภัยตามธรรมชาติ

3. ความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ

ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ พบว่า รถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานขับรถเข้ามารอรับก่อนเวลาเลิกงานของพนักงานอย่างน้อย 30 นาที และจอดในบริเวณที่บริษัทกำหนด มีแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากเกิดเหตุฉุกเฉิน หากมีปัญหาหรือต้องการข้อมูลอะไรเพิ่มเติมพนักงานที่ประสานงานมีข้อมูลที่สามารถให้ได้ทันที่ แม้ว่าจะไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องรอหัวหน้า แต่ก็เตรียมข้อมูลเบื้องต้นไว้พร้อม

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

มาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดมีบางครั้งที่พนักงานไม่สามารถตอบหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที

ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน พบว่า ติดต่อได้ง่ายเนื่องจากมีฝ่ายประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดในเวลาทำงาน และภายในรถบัสรับ-ส่ง มีเอกสารพนักงานขับรถ เบอร์ติดต่อ และเบอร์ติดต่อกับฝ่ายประสานงานรวมถึงหัวหน้างานนั้น ๆ บริษัทมีหลายช่องทางในการติดต่อ ทั้งโทรศัพท์โดยตรง ไลน์ อีเมล์ ซึ่งมีความสะดวกต่อการเลือกใช้งานในแต่ละช่องทาง หากไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมา หลังจากฝากข้อความไว้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดมีบ้างครั้งที่อาจให้บริการล่าช้า เพราะความจำกัดของพนักงาน และช่วงเวลาที่ติดต่อไปเป็นชั่วโมงเร่งด่วนที่มีลูกค้าจากบริษัทอื่นต้องการการติดต่อพร้อม ๆ กัน

4. ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการบริการ

การให้บริการด้วยความสุภาพ พบว่า ลักษณะการให้บริการในภาพรวมมีความนอบน้อมเอาใจใส่ในการให้บริการฝ่ายประสานงานมีความสุภาพ พูดจาดี ไม่หงุดหงิดง่าย ส่วนพนักงานขับรถรับ-ส่ง มีความเป็นมืออาชีพสูง ขับรถด้วยความระมัดระวังและไม่ขับเร็วเกินกฎหมายกำหนดและปฏิบัติตามกฎจราจร ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ ปัญหาที่พบ พนักงานขับรถรับ-ส่ง หรือเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีลักษณะบุคลิกเงียบ ๆ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ก็ให้บริการเป็นอย่างดี

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ

ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน พบว่า มีให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกตำแหน่ง ไม่ได้เอนเอียงให้บริการพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ อาจมีบางครั้งที่มีการอนุโลม แต่ก็มีการขออนุญาตต่อบริษัทผู้ว่าจ้างและตกลงกับพนักงานผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางแล้ว เช่น สตรีและคนมีครรภ์ ผู้ป่วยหรือผู้ได้รับบาดเจ็บ

ความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน พบว่า สามารถสื่อสารประสานงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้สามารถสื่อสารโดยตรงได้กับพนักงานของโรงงานที่เป็นชาวต่างชาติ ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการรถรับส่งได้ นอกจากนี้การทำงานด้วยกันมานาน ทำให้เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมองค์กร การประสานงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น กรณีมีพนักงานใหม่เข้ามาเป็นผู้ประสานงานทางบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

เซอร์วิส จำกัด จะมีการแนะนำตัวพนักงานใหม่ให้ทราบ และมีพี่เลี้ยงในช่วงระยะแรกคอยประสานงานและสอนงานให้

6. ความปลอดภัยในการใช้บริการ

ความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน พบว่า บริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีการติดตั้งระบบตรวจจับความเร็วและตำแหน่งของรถรับส่งพนักงาน โดยมีการรายงานสถิติความเร็วที่ใช้ในการขับรถรับส่งพนักงานต่อผู้ว่าจ้างเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยจากการขับรถของพนักงาน และพนักงานขับรถรับส่งพนักงาน ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่ดื่มสุราก่อนปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในขณะขับรถ โดยพนักงานทุกคนที่ให้บริการต้องมีการรายงานตัวที่บริษัทก่อนนำรถมาให้บริการตามจุดจอดรับผู้โดยสาร เพื่อตรวจเช็คสภาพร่างกายก่อนการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบหลักฐานใบอนุญาตขับรถและประวัติการขับรถอย่างเข้มงวด รวมถึงมีการผลัดเปลี่ยนพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อ 1 คันถ้ามีการขับรถอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงการให้บริการหลังจากมีการแจ้งไปยังบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ปัญหาที่พบ มีพนักงานขับรถบางคน ยังใช้ความเร็วเกินกฎหมายกำหนด และพฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ บริษัทผู้ว่าจ้างจะมีการแจ้งเตือนให้ปรับปรุง

ความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการนั้น พบว่า สภาพรถที่ให้บริการมีความปลอดภัยในระดับสูง พนักงานของบริษัทยังไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงจากการใช้บริการของบริษัททรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส มีการดูแลสภาพรถให้ดีมีความพร้อม และมีความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา แจ้งรายละเอียดการดูแลรักษารถให้กับทางบริษัทอยู่เสมอ และอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยของบริษัทและเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงไว้ มีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย

7. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ

ระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งนั้น มีการทำความสะอาดตามตารางการดูแลรถเป็นประจำ รวมถึงการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญการ ส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศในรถค่อนข้างดี เย็น แต่บางครั้งมีกลิ่นอับบ้างในช่วงเวลาฝนตก ในกรณีที่รถมีระบบปรับอากาศเสีย ก่อนการให้บริการจะมีการเปลี่ยนเอารถสำรองมาใช้ทันที แต่ถ้าหากเกิดในระหว่างทาง จะมีแนวปฏิบัติให้ใช้บริการไปก่อนจนส่งผู้โดยสารคนสุดท้ายเสร็จแล้วจึงนำไปซ่อมต่อไป

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ที่นั่งของรถรับส่งพนักงานนั้น รถของของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่นำมาให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน ของรถบัสขนาดใหญ่สำหรับผู้โดยสาร 40-50 คน ดังนั้นที่นั่งจึงมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส โดยปกติในแต่ละเส้นทาง จะจำกัดผู้โดยสารไม่เกิน 40 คนต่อคัน เพื่อให้นั่งสบาย มีเข็มขัดนิรภัยให้ผู้โดยสารสวมใส่ด้วยความปลอดภัยทุกที่นั่ง ปัญหาที่พบ ที่นั่งมีความกว้างตามมาตรฐานของรถบัส และอาจส่งผลต่อพนักงานที่มีรูปร่างใหญ่แล้วใช้บริการไม่สะดวกสบายสบายบ้าง นอกจากนี้มีบางเส้นทางที่มีผู้โดยสารน้อยอาจใช้บริการรถตู้รับส่งพนักงานแทน โดยมีการกำหนดให้นั่งเบาะละ 1 คน และขอให้บริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด เสริมที่นั่งเพิ่มเติมตามความจำเป็น ซึ่งอาจมีความคับแคบกว่าปกติ

ด้านความสะอาดของรถที่ให้บริการนั้น สภาพของรถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในการนำมารับส่งพนักงาน โดยรวมสะอาดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำสัญญาไว้ พื้นรถมีความสะอาด สภาพภายนอกของรถมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี ไม่เลอะเทอะไปด้วยคราบฝุ่นหรือสิ่งสกปรก หากมีการนำรถไปใช้ในกิจกรรม จะมีการสับเปลี่ยนนำรถคันอื่นมาใช้แทน จนกว่ารถคันเดิมจะได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยจึงนำกลับเอามาใช้งาน

ด้านความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการนั้น รถของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นรถบัสค่อนข้างสูง แม้จะไม่ใช่รถบัสสองชั้น ดังนั้น ต้องอาศัยความระมัดระวังพอสมควรในขณะก้าวขึ้นลงบันได อาจมีความไม่สะดวกเกิดขึ้นบ้าง อย่างไรก็ตาม รถที่ให้บริการจะจอดยังบริเวณจุดรับส่งตามเวลาที่กำหนด มีประตูทางขึ้นลงด้านหน้าและตรงส่วนกลางของรถรับส่ง พนักงานขับรถจะจอดรับส่งผู้โดยสารประมาณ 5 นาทีเมื่อสำรวจจนแน่ใจว่าผู้โดยสารขึ้นลงรถเรียบร้อยแล้วจึงออกรถ ในรถรับส่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นประตูอัตโนมัติช่วยเพิ่มความสะดวกในการขึ้นลง แต่ละจุดรับส่งพนักงาน มีประตูฉุกเฉิน

8. การจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน

ด้านความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนดนั้น บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถให้บริการที่ตรงต่อเวลาในการรับส่งพนักงาน ตามเวลาที่กำหนด อาจมีล่าช้ามากแต่ไม่เกิน 15 นาที ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องเวลาที่มาจากความผิดพลาดของพนักงานขับรถ แต่ส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาจากอุบัติเหตุ อุทกภัย ที่ไม่สามารถคาดเดา

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

สถานการณ์ได้ล่วงหน้ามากกว่า การให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถคำนวณเวลาการรับส่งพนักงานได้อย่างแม่นยำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นเทียบลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรีกับตัวแบบ SERVQUAL ของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 มิติ ของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985; 1990) และเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการของฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546, อ้างถึงใน ยาใจ แสวงหาทรัพย์, 2558) พบว่า

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ และการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ถึงแม้ว่าหลายบริษัทจะมีการใช้บริการมาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง แต่อาจมีปัญหาในการสร้างความจงรักภักดี ซึ่งแนวทางในการแก้ไข ควรมีแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ ละมีการระบุแนวทางการให้บริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป แผนฉุกฉินในการแก้ไขปัญหา การฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ อันเป็นการช่วยสร้างความภักดีในการใช้บริการ

3. ความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งทางบริษัทฯ อาจเพิ่มการตอบสนองต่อการให้บริการของลูกค้าโดยการเปิดช่องทาง/ เบอร์โทรที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้านได้ทันที

4. ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการบริการลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งทางบริษัทฯ อาจเพิ่มการตอบสนองต่อการให้บริการของลูกค้าโดยการเปิดช่องทาง/

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

เบอร์โทรที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้านได้ทันที

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการและเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจทิศทางของสื่อไปในแนวทางเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดสวัสดิการพนักงาน

6. ความปลอดภัยในการใช้บริการ ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานและผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจทิศทางของสื่อ มีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอดแปลงเอกสาร มีการทดสอบการขับรถ และทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องมีใบอนุญาตขับรถถูกประเภท และยังไม่หมดอายุ มีการติดตั้งตัวควบคุมความเร็วไว้ในรถที่ให้บริการ

7. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ และควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงในการปรับปรุงการให้บริการ

8. การจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงาน ลักษณะการให้บริการเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในตัวแบบ SERVQUAL และสอดคล้องตามเกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้มีสภาพที่พร้อมในการปฏิบัติงาน สภาพของรถก่อนการให้บริการ และเตรียมตัวบริเวณจุดรับส่งจุดแรกอย่างน้อย 30 นาที ก่อนการให้บริหารหากสามารถจอดบริเวณดังกล่าวได้ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานและรถรับส่งไปในตัว รวมถึงมีการศึกษาเส้นทางที่ให้บริการก่อนล่วงหน้า หากเกิดมีเหตุสุดวิสัยจะได้มีเส้นทางให้บริการได้ทัน ไม่ทำให้พนักงานเสียเวลาในการทำงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด” สามารถอภิปรายผลโดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า บุคลากรที่ให้ข้อมูลมีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานขององค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยรวมค่อนข้างดี อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นกลุ่มที่ใช้บริการบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มาอย่างต่อเนื่องซึ่งในระหว่างการให้บริการมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแต่งกายของพนักงาน ที่พบว่า นอกเวลาในการให้บริการระหว่างรอ อาจมีชายเสื้อหลุดหรือสวมรองเท้าแตะบ้าง อาจมีพนักงานบางคนใส่เสื้อผ้าไม่พอดีตัว หลวมไปหรือใหญ่เกินไปทำให้ดูรุ่มร่าม ซึ่งทางบริษัทได้แจ้งไปยังบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และได้รับการแก้ไขตามการแนะนำอย่างรวดเร็ว หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนดในการให้บริการตามสัญญาจ้างที่บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด ได้ทำร่วมกับบริษัทที่ต้องการจัดสวัสดิการรถรับส่งให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพของรถรับส่งพนักงาน ที่มีความเหมาะสม จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ การมีความชำนาญการในเรื่องของเส้นทางการรับส่งพนักงาน การมีรถสำรองใช้แทนในกรณีฉุกเฉิน เหล่านี้ล้วน เป็นการสร้างความพึงพอใจในการรับบริการตามแนวคิดของ Gronroos (1990) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพอการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการอันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งความพึงพอใจนี้ Patrick and Michael (2002) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสังเกตได้จากลูกค้าของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่มีการทำสัญญากับบริษัทอย่างต่อเนื่อง มาถึง 3 ปีเป็นอย่างน้อย ดังนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากสามารถนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

พึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น และยังเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ และนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอีก ความต้องการคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ตแอนด์เซอวิส จำกัด ในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สิริวงษ์ เอียสกุล (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย แล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการให้สภาพที่นั่งภายในรถมีขนาดที่พอเหมาะ ไม่เล็กหรือใหญ่จนเกินไป สะอาดและไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งความสอดคล้องดังกล่าวมาจากการใช้บริการรถโดยสารในรูปแบบสาธารณะที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการร่วมกับคนอื่น ดังนั้น สิ่งสำคัญในการให้บริการรูปแบบนี้ จึงเป็นเรื่องของความสะดวกสบายในการนั่งบนรถตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางเป็นสำคัญ และงานวิจัยของ Juan, Rocío, Laura and Mazzulla (2013) ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการในระบบขนส่งมวลชนด้วยวิธีสมการโครงสร้าง (Perceived service quality in bus transit service: A structural equation approach) ก็ชี้ให้เห็นว่า เรื่องความสะดวกสบายและบุคลากรควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด ซึ่งผู้โดยสารเห็นว่าเมื่อมีการใช้บริการรถบัสแล้วอยากได้รับความสะดวกสบายในการโดยสารเพิ่มเติม นอกจากความสะดวกสบายแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือเรื่องของความปลอดภัยในการโดยสารรถที่ให้บริการสาธารณะ เช่นงานของเบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด โดยมุ่งเน้นไปที่ ระบบการบริหารงาน ISO ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSA 18001 ด้านระบบการจัดการ ความปลอดภัยด้านการป้องกันการตกราง (Railway safety) ซึ่งทางบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้ตระหนักถึงการให้บริการ โดยยึดถือความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอมแปลงเอกสาร มีการทดสอบการขับรถ และทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ต้องมีใบอนุญาตขับรถถูกประเภท และยังไม่หมดอายุ มีการติดตั้งตัวควบคุมความเร็วไว้ในรถที่ให้บริการ และการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัดได้สร้างคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการให้บริการรถรับส่งพนักงาน ได้เป็นอย่างดีจนสามารถทำให้ลูกค้าใช้บริการซ้ำและมีความต่อเนื่องในการใช้บริการ

2. เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาได้มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จากกรมสวัสดิการแรงงาน เกี่ยวกับเรื่องการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ และได้ให้ข้อคิดเห็นมาเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี ที่น่าสนใจ ดังนี้

2.1 สภาพรถรับส่งพนักงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใหม่มากนัก ขอให้มีความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน รวมถึงมีการจดทะเบียนอย่างถูกกฎหมาย มีการติดป้ายชื่อถูกต้องตามคนที่ปฏิบัติงานให้บริการเวลานั้น ๆ และควรพนักงานสำรองเผื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงก่อนการให้บริการ ซึ่งแนวทางนี้เป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่แสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985; 1990)

2.2 ควรมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ เส้นทางที่ให้บริการ มีแผนที่เส้นทางการเดินรถให้พนักงานขับรถได้ศึกษาในเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบหลักและเส้นทางรับผิดชอบรองอย่างน้อยคนละ 2 เส้นทางเผื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมถึงมารยาทอันควรในขณะให้บริการ การตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้นของสภาพรถด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และการมีเอกสารทางราชการ เช่น ใบขับขี่ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจติดไว้ในรถด้วย เป็นการเพิ่มสมรรถนะ (Competence) ซึ่งเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ความมีไมตรีจิต (Courtesy) คือการที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตรในการให้บริการด้วยความนอบน้อม มีไมตรีจิต ด้วยความจริงใจ และด้านความปลอดภัย (Security) คือการที่ผู้ให้

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บริการสามารถให้บริการได้อย่างปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้รับบริการใช้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985; 1990)

ภาพที่ 2 ความต้องการคุณภาพการให้บริการจากบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอร์ตเซอร์วิส จำกัด

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้บริการรถรับส่งพนักงานในเขตจังหวัดชลบุรี เท่านั้น จึงอาจเป็นข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลคุณภาพการบริการที่ได้รับและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายอื่น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การปรับปรุงรูปธรรมของการบริการควรมีพนักงานสำรองเผื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงก่อนการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ โดยมีการเตรียมความพร้อม ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เสียเวลา และไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงานผู้โดยสารรถรับส่งพนักงาน

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

2. การปรับปรุงความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ ควรมีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความสม่ำเสมอในการให้บริการ เพราะถึงแม้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลง แต่ในบางครั้งรถมีปัญหา อาจมีการแก้ไขปัญหาไม่ได้ทันที ดังนั้นควรมีการระบุแนวทางการให้บริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนเป็นแนวปฏิบัติต่อไป และข้อตกลงเป็นการยินยอมของผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง และมีการฝึกอบรมพนักงานให้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนที่จะให้บริการ

3. การปรับปรุงการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ ควรมีคู่มือสำหรับพนักงานในเรื่องของเบอร์โทรฉุกเฉินหรือกู้ภัยต่าง ๆ หรือเบอร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรับส่งพนักงานไว้ประจำตัวรถและมีการอัพเดทเบอร์โทรให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา รวมถึงเบอร์ติดต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง เพื่อการประสานงานอย่างทันทีหากมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถใช้ประสานงานเฉพาะกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการประสานงานเฉพาะด้าน

4. การปรับปรุงความเชื่อมั่นในการบริการ บริษัทควรมีประกาศหรือแนวทาง หรือความมุ่งมั่นในการคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพในการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพร่างกายและลักษณะนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพนักงานขับรถรับส่ง ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน พนักงานต้องไม่ดื่มสุราก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีอารมณ์คงที่ไม่มีเรื่องปัญหาส่วนตัวที่อาจกระทบต่อการทำงาน ให้บริการด้วยความจริงใจ ยึดถือความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

5. การปรับปรุงการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ควรมีการเก็บข้อมูล สำรวจความต้องการในการได้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถรับส่งพนักงาน และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากพนักงานที่โดยสารโดยตรง เพื่อนำมาเทียบข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณเพื่อสำรวจคนหมู่มาก

6. ความปลอดภัย บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ควรมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานที่ให้บริการขับรถรับส่งพนักงานอย่างเข้มงวด และหลักฐานการสมัครงานต้องเป็นของจริง ไม่มีการปลอมแปลงเอกสาร และใบอนุญาตขับรถถูกประเภท ยังไม่

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

หมดอายุ ให้พนักงานได้ทดลองขับในเส้นทางที่ต้องให้บริการ ก่อนที่จะไปขับรถรับส่งพนักงานตามเส้นทาง มีการตรวจสอบสภาพร่างกายของพนักงานขับรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

7. ความสะดวกสบาย ควรมีการระบุลงในสัญญาการว่าจ้างเป็นรายละเอียดในเรื่องการปรับปรุงรถที่ให้บริการด้านความสะดวกสบายที่มีให้บริการบนรถรับส่งพนักงาน และมีการแจ้งต่อพนักงานที่ใช้บริการ เพื่อรับทราบข้อตกลงร่วมกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วย

8. การจัดการเรื่องเวลา บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ควรมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้มีสภาพที่พร้อมในการปฏิบัติงาน สภาพของรถก่อนการให้บริการ และเตรียมตัวบริเวณจุดรับส่งจุดแรกอย่างน้อย 30 นาที ก่อนการให้บริการหากสามารถจอดบริเวณดังกล่าวได้ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสตรวจสอบสภาพความพร้อมของพนักงานและรถรับส่งไปในตัว รวมถึงมีการศึกษาเส้นทางที่ให้บริการก่อนล่วงหน้า หากเกิดมีเหตุสุดวิสัยจะได้มีเส้นทางให้บริการได้ทัน ไม่ทำให้พนักงานเสียเวลาในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด” อาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพการบริการที่ได้รับและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายอื่น

2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อเปรียบข้อมูลเชิงคุณภาพในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญ ทรานสปอร์ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

3. เนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมในพื้นที่พิเศษและการลงทุนเพิ่มเติมจากบริษัทข้ามชาติในการสร้างฐานการผลิตสินค้าตามอุตสาหกรรมที่ได้รับการนมีผลทำให้ธุรกิจการให้บริการรถรับส่งพนักงานมีแนวโน้มที่จะเติบโตและขยายตามบริษัทและโรงงานที่เปิดเพิ่มขึ้นด้วย และยังมีคู่แข่งที่มีลักษณะกิจการที่คล้ายกันให้บริการในพื้นที่เขตเดียวกัน จึงทำให้ธุรกิจการให้บริการมีการแข่งขันที่ค่อนสูง ดังนั้น นอกจากการศึกษาเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแล้ว ควรศึกษาแนวทางการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มเติมด้วย

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

บรรณานุกรม

กองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2559). *สวัสดิการรถรับส่งพนักงาน*. เข้าถึงได้จาก http://welfare.labour.go.th/2018/attachments/article/271/.pdf

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ, เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นภดล ร่มโพธิ์. (2554). *การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญรักษ์ กุณาศล. (2549). *การศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยากรุงเทพ.

ภัสสรชัยทัวร์. (2561). *ประโยชน์ของการใช้บริการรถรับส่งพนักงานจากหน่วยงานนอกองค์กร*. เข้าถึงได้จาก http://patsornchaibus.com/2017/05/23/article1/

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี.

สิริวงษ์ เอียสกุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University 7*(1), 553-560.

ยาใจ แสวงหาทรัพย์. (2558). *การพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการสำหรับธุรกิจสปาไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing, 56*, 57-71.

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

Colaizzi, P. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. Valle & M. King (Eds.), *Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology* (pp. 48-71). New York: Oxford University Press.

Cronin, J. Jr., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality-a reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*, 55-68

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society, 12*, 1-10.

Enoch, F. S. B., Hamidua, O., & Danielsb, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy, 6,* 25–31.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. (2004). *Service management* (4th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Gronroos, C. (1990). Marketing redefined. *Management Decision, 28*(8), 6-14.

Juan, de O., Rocío, de O., Laura E. B. N., & Mazzulla, G. (2013). Perceived service quality in bus transit service: A structural equation approach. *Case Studies on Transport Policy, 6*, 219-226.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of marketing*. New York: Pearson.

Lewis, R.C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality.* Chicago: Emerging perspectives on services marketing, American Marketing Association.

Mortona, C., Caulfieldb, B., & Anablec, J. (2016). Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland. *Case Studies on Transport Policy, 4*(3), 199-207.

Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action. *Annual Review of Sociology, 19,* 271-300.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*, 460-469.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* New York: The free press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*, 41-50.

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

Patrick, J. M., & Michael, R. J. (2002) Hospital admissions resulting from preventable adverse drug reactions. *Ann Pharmacother, 36*, 1331-1336.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. New York: Sage.

Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of Retailing, 69*, 193-215.

Spector, P. E. (1987). *Industries and organizational psychology research and practice* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley and Sons.

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ภาคผนวก

2493548698
BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

คำถามในการสัมภาษณ์
เรื่อง "การปรับปรุงคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด"

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษางานนิพนธ์ใน
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์
และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. เพศ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งงาน
6. ประสบการณ์ในการทำงาน

<u>ส่วนที่ 2</u> ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธุรกิจรถรับส่งพนักงาน

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้รับจากบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

1.1 ลักษณะกายภาพของรถรับส่งพนักงาน

1.2 ความเหมาะสมในการตกแต่งรถรับส่งพนักงาน

1.3 การแต่งกายของพนักงานขับรถ

1.4 จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความเชื่อถือไว้วางใจจากการได้รับบริการ และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

2.1 การปฏิบัติตามสัญญาจ้างในเรื่องของจำนวนรถที่ให้บริการ

2.2 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ

2.3 ความถูกต้อง เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

2.4 ความชำนาญการในเส้นทางรับส่งพนักงาน

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

3.1 ความพร้อมของรถรับส่งและพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความเชื่อมั่นในการบริการที่มีต่อพนักงานขับรถรับส่งและเจ้าหน้าที่ของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

4.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ

4.2 ความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน

5.2 ความสามารถในการสื่อสารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่โรงงาน

6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความปลอดภัยในการใช้บริการบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

6.1 ความปลอดภัยในการขับรถและให้บริการพนักงาน

6.2 ความปลอดภัยจากสภาพรถที่ให้บริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

7. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

7.1 ระบบปรับอากาศภายในรถรับส่งพนักงาน

7.2 ที่นั่งของรถรับส่งพนักงาน

7.3 ความสะอาดของรถที่ให้บริการ

7.4 ความสะดวกในการขึ้นลงรถที่ให้บริการ

8. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดการด้านเวลาที่ใช้ในการรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด และท่านต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร

8.1 ความสามารถในการรับส่งพนักงานได้ตามเวลาที่กำหนด

9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถรับส่งพนักงานของบริษัท ทรัพย์บุญทรานสปอต์แอนด์เซอวิส จำกัด

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

2493548698
BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

ภาคผนวก ข

ผลตรวจอักขราวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 26, 2018 at 14:43 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1087778	Dec 26, 2018 at 14:43 PM	59710068@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 26, 2018 at 14:44 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1087779	Dec 26, 2018 at 14:44 PM	59710068@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx	Completed	6.54 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะเชิงวัฒนธรรมในเมืองตรัง : กรณีศึกษา รถตุ๊กตุ๊กหัวกบ	เสาวภาคย์ วุฒิ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1.42 %
2	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing),Service quality factors that influence the acceptance of outsourcing services	จุรีพร ทองทะวัย	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1.37 %
3	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางระหว่างประเทศ สายเลย-หลวงพระบาง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย	ศศิญา สุริยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	1.28 %
4	ความพึงพอใจของพนักงานศาลปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	จตุพร ดีประเสริฐวิทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1.25 %
5	การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงภาพยนตร์เนวด้ากับเมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ในจังหวัดอุบลราชธานี,A Comparative Study on Service Quality of Nevada and Major Cineplex Theaters in Ubon Ratchathani Province	ณัฏฐ์ชาดา ศรีสุวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	1.23 %

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
ก่อนที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น Parasuraman Ziethaml and Berry 1985 1990 ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าพร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Ziethaml Parasuraman and Berry มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องอัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้	ของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทาผู้รับบริการจะถูกใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อ\ n ผู้รับบริการมีความต้องการณสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ\n2.7.2เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ\ n เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการหรือเรียกว่า SERVQUAL ที่ได้รับความนิยม\ n นามาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ Parasuraman \, Zeithaml and Berry (1988)ซึ่งได้\ n พัฒนาเพื่อใช้สาหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้\ n ของผู้รับบริการหรือลูกค้าพร้อมกับได้พยายามหาคานิยามความหมายของคุณภาพการ\ n ให้บริการและปัจจัยที่กาหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมผลงานความคิดและการพัฒนา\ n เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman \, Zeithaml and Berry (1988)\ n ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการโดยแบ่งระยะ\ n ของการทาวิจัยออกเป็น 4 ระยะได้แก่\ n ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนา\ n หลายแห่งและนาผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบของคุณภาพบริการ\ n ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบ\ n คุณภาพการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทา
มิติที่ 2 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า Empathy เป็นการแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนได้มิติที่ 3 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ Reliability เป็นการสร้างความไว้วางใจในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการมีความสม่าเสมอในการให้บริการที่สามารถไว้ใจได้มิติที่ 4 การตอบสนองต่อลูกค้า Responsiveness ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีผู้รับบริการได้รับความสะดวกจาก	ได้เป็น 5 มิติหลักมิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibility)หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอานวยความสะดวกต่างๆอันได้แก่สถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทาให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการบริการที่ถูกนาเสนอนี้จะทาให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนขึ้นมิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability)หมายถึงความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมา 14 เช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่าเสมอนี้จะทาให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้มิติที่ 3 การตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วมิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
ลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อๆไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่นความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการและนำมาซึ่ง	เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการ\ n การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิด\ n ความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำอีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะ\ n ทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้\ n และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะ\ n ให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น\ n3 .ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน\ n บริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่อง\ n จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ\ n ผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าการสร้างความพึง\ n พอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานได้รับมอบหมาย\ n และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
จุดหมายปลายทางได้ตามกำหนดแน่นอน 7 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ Accessibility เป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินทางต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยพิจารณาจากเวลาในการเดินทางมาใช้บริการเวลาในการเดินทางมาใช้บริการเวลาในการเดินทางหลังจากใช้บริการและการต่อรถหรือพาหนะอื่นๆซึ่งถ้าเวลาที่ใช้ยิ่งน้อยหรือมีการต่อรถยิ่งน้อยเท่าไหร่ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้นนอกจาก	ต่างๆเช่นถูกล่วงกระเป๋าการถูกลวนลามทางเพศในขณะรอคอยรถโดยสารหรือขณะอยู่บนรถโดยสารความปลอดภัยจากอุบัติเหตุเช่นรถชนตกรถในขณะรอคอยรถโดยสารหรือขณะอยู่บนรถโดยสาร 5)ความสะดวกสบายในขณะใช้บริการ(Comfortable)ประกอบด้วยที่นั่งสบายรถโดยสารสะอาดตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวกองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ 6)ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ(Reliability)เป็นความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการว่าจะมีรถโดยสารตรงตามเวลาที่กำหนดไว้และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางแน่นอนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยทำให้สามารถกำหนดเวลาที่ไปถึงจุดหมายได้อย่างแน่นอน 7)ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ(Accessibility)ความสะดวกในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นในการเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินทางต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยพิจารณาจากเวลาในการเดินทางมาใช้บริการเวลาในการเดินทางหลังจากใช้บริการและต่อรถ 19 หรือพาหนะอื่นๆซึ่งถ้าเวลาที่ใช้ยิ่งน้อยหรือมาการต่อรถยิ่งน้อยเท่าไหร่ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น 4 .ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Pagano และ Mcknight (1984)ได้ศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งกึ่งสาธารณะ
รถตู้และรถโดยสารบริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทยลาวจังหวัดหนองคายโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการจำนวน 360 คนผลการศึกษาพบว่า 1 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯอยู่ในระดับปานกลางด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านคนขับรถลำดับถัดมาคือด้านการบริหารจัดการ 2 ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการฯพบว่า 2 1 ด้านการบริการผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์	ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้การให้บริการรถตู้และรถโดยสารบริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาวจังหวัดหนองคายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาวจังหวัดหนองคายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านลาวจังหวัดหนองคายจานวน 360 คนโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพ-ลาวจังหวัดหนองคายในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านคนขับรถรองลงมาได้แก่ด้านการบริหารจัดการความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้และรถโดยสารบริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาวจังหวัดหนองคายพบว่าด้านการบริการผู้รับบริการมีให้มีการบริการประชาสัมพันธ์เมื่อรถเทียบท่าโดยการมีพนักงานให้คำแนะนาแก่ผู้โดยสารหรือเอกสาร

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 26, 2018 at 14:44 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1087781	Dec 26, 2018 at 14:44 PM	59710068@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 26, 2018 at 14:45 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1087782	Dec 26, 2018 at 14:45 PM	59710068@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 26, 2018 at 14:45 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1087784	Dec 26, 2018 at 14:45 PM	59710068@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

2493548698 BUU iThesis 59710068 independent study / recv: 30122561 21:27:04 / seq: 60