

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคน
ในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี¹

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH PUBLIC TRANSPORT OF PEOPLE
IN MUEANG LOPBURI DISTRICT, LOPBURI PROVINCE

ณัฐนรี อริยพุกษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (2) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiplier Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้ใจในการบริการ ส่วนความคิดเห็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และ ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

Abstract

The goals of this research were to (1) investigate the satisfaction of public transportation passengers in Muang Lop Buri District. (2) to investigate the quality of public transportation in Muang Lop Buri

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

District. (3) to investigate the link between service quality and public transportation user happiness in Muang Lop Buri District. Province of Lopburi A sample size of 100 was used. A questionnaire was used as the research technique. The following statistics were utilized in the analysis: percentage, mean, and standard deviation. Multiple regression analysis statistical test. The majority of respondents had thoughts about the service quality. The most crucial feature is the reaction to service receivers, followed by the concreteness of the service. Sincere condolences to those who have served in the military. Service recipients' confidence, dependability, and faith in the service In terms of attitudes, data on Mueang Lopburi District residents' satisfaction with public transportation services. The satisfaction with the cost of utilizing the service had the highest average, followed by happiness with the service's quality. Customer satisfaction with the service's information Satisfaction with the service's convenience, as well as satisfaction with the service provider's friendliness. and the least average is satisfaction with service coordination. The hypothesis test findings revealed that the quality of services in different aspects was connected to the satisfaction of individuals who utilize public transportation in Mueang Lop Buri District. At the significance level of 0.05, the hypothesis was accepted.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ลพบุรี เป็นจังหวัดในภาคกลางของประเทศไทย ลพบุรีเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญในด้านประวัติศาสตร์ โดยมีการค้นพบโบราณสถาน โบราณวัตถุและการตั้งถิ่นฐานของคนยุคก่อนประวัติศาสตร์ และในอดีตเคยเป็นที่ตั้งเมืองหลวงของอาณาจักรละโว้ ซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาภายในจังหวัดได้มากมาย ในขณะที่เดียวกันก็มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก เนื่องจากมีทั้งหมด 11 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองลพบุรี อำเภอพัฒนานิคม อำเภอโคกสำโรง อำเภอชัยบาดาล อำเภอรำไพบุรี อำเภอท่าเรือ อำเภอบ้านหมี่ อำเภอท่าหลวง อำเภอสระโบสถ์ อำเภอโคกเจริญ อำเภอลำสนธิ อำเภอหนองม่วง โดยอำเภอเมืองลพบุรี มีประชากรอาศัยอยู่จำนวน 251,463 คน ซึ่งถือเป็นอำเภอที่มีประชากรอาศัยอยู่เยอะที่สุดของจังหวัดลพบุรี จึงทำให้การคมนาคมขนส่งทางบกเป็นช่องทางการขนส่งที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ค่าบริการมีราคาถูก ประกอบกับเส้นทางรถโดยสารในจังหวัดหรือแต่ละอำเภอ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ปัจจุบันผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางมีทางเลือกในการเดินทางมากกว่าแต่ก่อนไม่ว่าจะเป็น บริการรถยนต์ รถไฟ รถตู้ และอื่น ๆ ซึ่งมีอัตราการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเรื่อย ๆ และการมีกลยุทธ์ในการสร้างผลกำไรแต่เพียงอย่างเดียว จึงไม่อาจนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวได้

บรรยากาศที่สถานีขนส่งลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี ในช่วงเทศกาล มักจะมีประชาชนเดินทางมารอขึ้นรถโดยสารเพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนาในช่วงหยุดยาวเทศกาลสงกรานต์เป็นจำนวนมาก ประสบผลให้รถ

ขนส่งสาธารณะไม่พอให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการกระจายประชาชนออกนอกพื้นที่ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะภายในอำเภอเมืองลพบุรีมีโรงเรียน และมหาวิทยาลัยชื่อดังอยู่มากมาย จึงต้องมีการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะอยู่ตลอดเวลา แต่กลับมีจำนวนไม่เพียงพอ และล่าช้าไม่ตรงเวลาอยู่เสมอ

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ยกตัวอย่างมา แสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ให้บริการรถขนส่งสาธารณะภายในอำเภอเมืองลพบุรีทั้งสิ้น ดังนั้น จึงต้องทำการแก้ไข โดยสิ่งที่จะนำพองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวและเกิดความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตามความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์ขององค์กร ความชัดเจนในการบริหารงานองค์กรคือ คุณภาพของการ ให้บริการ โดยความหมายคุณภาพ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอเมืองลพบุรี เพื่อให้ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตลอดจนรับทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้าน ต่าง ๆ ที่มีต่อรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี และนำผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

คำถามในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี หรือไม่ และมีอิทธิพลต่ออย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องขอเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
 - 1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

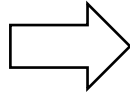
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

คุณภาพการให้บริการ

- 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 3.ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ
- 4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- 5.ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากการบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ใช้บริการ หรือผู้โดยสารที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะของเขตอำเภอเมืองลพบุรี จำนวน 251,463 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ หรือผู้โดยสารที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะของเขตอำเภอเมืองลพบุรี จำนวน 100 คน คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.01 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple sampling) จำนวน 100 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

คือ 1) ปัจจัยลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ 2) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการ ความพึงพอใจต่ออรรถาสัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถขนส่งสาธารณะ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้โดยสารรถขนส่งสาธารณะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้

นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbachs' alpha coefficient) เท่ากับ 0.968

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมีจำนวน 100 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นจำนวน 100 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 100 คน โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถขนส่งสาธารณะ ความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้โดยสารรถขนส่งสาธารณะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนค่าตามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้นจากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงแปรต้น

ส่งผลต่อตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานะ โสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25000 บาท บาทต่อเดือน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรีจังหวัดลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะอำเภอเมืองลพบุรีมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 , คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 , คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้ใจในการบริการมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการในอำเภอเมืองลพบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ทุกระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.614 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการมีความคิดเห็นอยู่ทุระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824, ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.805 , ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ และ ความพึงพอใจต่อ ทัศนคติความสนใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.810 และ 0.824 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือความพึงพอใจต่อการประสานงาน ของการบริการ อยู่ทุระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.826 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ นั้น ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.741 มากที่สุด แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ มีความสัมพันธ์มากกว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านอื่นๆ รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.732 , คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.730 , คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.729 และ คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และ ไว้วางใจในการบริการ มีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.508 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สาธารณะของคนในเขตอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถ ขนส่งสาธารณะของคนในเขตอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในการบริการ คุณภาพการ ให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ

สามารถเขียนเป็นสมการเส้นตรงได้ดังนี้

$$IO = -0.503 + 0.402 (IC) + 0.209 (IA) + 0.192 (ID) + 0.189 (IE) + 0.170 (IB)$$

IO = ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในอำเภอเมืองลพบุรี

IA = คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

IB = คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในการบริการ

IC = คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ

ID = คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

IE = คุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการและพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี โดยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรีมากที่สุด ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการมากที่สุด โดยต้องทำให้การบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเมื่อเราเข้าไปขอปรึกษา ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่มาให้ได้ถูกต้องเรียบร้อย และรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจจากการที่เดินทางติดต่อกันแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงตามความต้องการ

ปัจจัยรองอันดับสองของคุณภาพการให้บริการที่ควรให้ความสำคัญคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีที่ผู้รับบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เพื่อความยุติธรรม และลดการเสียเวลา อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาเป็นรูปธรรมตามที่ผู้รับบริการต้องการ อีกทั้งการเสริมความมั่นใจให้กับผู้รับบริการด้วยการให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม และการมีบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางที่ดี ภูมิจานาน่าเชื่อถือ

ปัจจัยรองอันดับสามของคุณภาพการให้บริการที่ควรให้ความสำคัญคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยการที่เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวก อย่างเต็มความสามารถก็จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความกล้าที่จะเดินทางไปรับบริการ และสามารถไว้ใจจนปล่อยให้ผู้สูงอายุ หรือเด็กไปรับบริการได้ เนื่องจากการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้บริการ รวมไปถึงการที่เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชมและ ดำรงกริยาทำทาง ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารซึ่งจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อระบบรถขนส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรี

ผู้รับบริการรณส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรีมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาค้างต่อไปควรเก็บข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา คุณภาพของการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นระบบขนส่งสาธารณะนั้นมีระบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันที่หลากหลาย และยังเป็นทางเลือกของการเดินทางที่สามารถทดแทนกันได้ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาคูณาการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของรณส่งสาธารณะของคนในอำเภอเมืองลพบุรีมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และนำผลวิจัยที่ได้ในครั้ง นี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

บรรณานุกรม

- Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. **Journal of service research**, 7(1), 65-89.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lesington, MA: Lexington Book.
- Parasuraman, A, Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64, pp.12 - 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Marketing**, 64(15), 12-40.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2010). **Research Methods for Business**. 5th ed. UK: John Wiley and Sons.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ .(2543). **คุณภาพในงานบริการ**. 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.