

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร
Satisfaction of Bus Users the Way of the Bangkok Mass Transit
Authority (BMTA) in Bangkok

วารุณี จันตรี¹ ประเมษฐ์ แสงอ่อน² เอกณรงค์ วรสีหะ³
Warunee Jantree, Poramet Saengon, Ekgnarong Vorasiha

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง(ขสมก.) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 51.1% มีอายุระหว่าง 21-40ปี 64.8% มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 62.3% นักเรียน/นักศึกษา 47.2% และมีรายได้ระหว่าง 10,000-30,000บาท 73.3% จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจ; ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง; องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

Abstract

A study of the satisfaction of bus users of the Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) in Bangkok area. this has a purpose 1. To study the level of

Received: 2021-06-30 **Revised:** 2021-08-02 **Accepted:** 2021-08-02

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Undergraduate student of Bachelor of Business Administration, Major field: Quality Management, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: S61127323014@ssru.ac.th

² วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

³ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University. e-mail: Ekgnarong.vo@ssru.ac.th

passenger satisfaction with using the bus service (BMTA). The population used in the study was passengers using the bus service (BMTA) in Bangkok. The instrument used in this research was a questionnaire. In collecting data, a questionnaire was sent to a sample of 400 sets. The results showed that the majority of bus users were 51.1% female, aged 21-40, 64.8% had a bachelor's degree, 62.3%, 47.2% student/student, and had income between 10,000-30,000 baht 73.3% from a survey of the satisfaction of passengers using the Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) found that the overall picture is at a high level.

Keywords: Satisfaction; Bus Service Users; The Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)

บทนำ (Introduction)

การเดินทางของประชาชนในเมืองส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะรถโดยสารสาธารณะเพราะมีเส้นทางครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อีกทั้งยังสามารถเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งรูปแบบอื่น อาทิ รถไฟฟ้าใต้ดิน, รถไฟฟ้า BTS, รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ การเดินทางทางน้ำและทางอากาศ แต่ในปัจจุบันการให้บริการยังประสบปัญหาในเรื่องการให้บริการ เช่น ขั้บรถเร็วปาดซ้าย-ขวา รับผิดชอบโดยสาร ขั้บรถไม่ชิดขอบทางด้านซ้าย ขั้บรถขวางการจราจร การจราจรหนาแน่น รถโดยสารส่วนใหญ่เป็นรถโดยสารเก่าที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 20 ปี ใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษทางอากาศ (รายงานประจำปีองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2562)

ประกอบกับการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรในมหานครใหญ่ๆ สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันสูงทุกคนต่างเร่งรีบ การบริหารจัดการเมืองที่ดีให้ทันต่อการขยายตัวของประชากรนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งหากว่าขาดการบริหารจัดการเมืองที่ดีแล้วปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสังคม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อม และปัญหาอื่นอีกมากมายก็อาจจะเกิดขึ้นได้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้ทางภาครัฐบาลของแต่ละประเทศต้องสูญเสียงบประมาณอย่างมากมาในการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรของตน

โดยในปัจจุบันนี้ การขนส่งทางบกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการขนส่งสาธารณะที่จำเป็นต้องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อช่วยให้การขนส่งและการเดินทางมีความต่อเนื่อง ลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อประหยัดพลังงาน ตลอดจนช่วยลดมลพิษจากยานยนต์ ดังนั้น การเลือกระบบขนส่งสาธารณะให้เหมาะสมกับชุมชนในแต่ละเมือง จะมีส่วนส่งเสริมการใช้รถสาธารณะมากขึ้น (กรมการขนส่งทางบก, 2562)

การขนส่งมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของประชาชนในทุกพื้นที่และช่วยให้เกิดการพัฒนากันเมืองเป็นอย่างมาก เนื่องจากการกระจายตัวของระบบขนส่งแต่ละประเภทเข้าสู่พื้นที่

ต่างๆเป็นการนำพวกรวมใจเข้าสู่พื้นที่ และการกระจายตัวของระบบขนส่งอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่จะช่วยทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย นอกจากนี้การพัฒนา ระบบการขนส่งยังส่งผลในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและยุทธศาสตร์ในการป้องกันประเทศ กล่าวคือ การขนส่งเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ในแต่ละพื้นที่เข้าด้วยกัน ที่ผ่านมารัฐบาลได้มีการลงทุนเพื่อ พัฒนาด้านการขนส่ง ทั้งการพัฒนาโครงข่ายถนนเพื่อพัฒนาระบบขนส่งส่วนบุคคล และการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็น รถโดยสารประจำทาง รถไฟ โครงข่ายการเดินทางทางอากาศ รวมทั้งโครงข่ายการเดินทางทางน้ำ การพัฒนาระบบการขนส่งต่างๆเหล่านี้ เป็นส่วนสำคัญในการ เพิ่มศักยภาพในการเดินทางหรือการเข้าถึงพื้นที่ให้สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบขนส่งสาธารณะที่ เป็นการขนส่งที่มีความสำคัญต่อประชาชนในทุกชนชั้น

จากข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมดทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาวิจัย เรื่องศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ(ขสมก.) ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสาร ประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ และนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการทบทวนกลยุทธ์ในการแก้ไข ปัญหาดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.)

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1.การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ(ขสมก.) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.กลุ่มที่เป็นอิสระสมมติฐานทางสถิติ

Ho: $m_1 = m_2$ เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H1: $m_1 \neq m_2$ เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อวันที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) มีจำนวนประมาณ 830,859 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

-ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) มีข้อคำถามทั้งหมด

12 ข้อ

มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การแปลความหมายคะแนนได้กำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยของคำตอบตามดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารตำรางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ และกำหนดขอบข่ายและประเด็นที่จะถาม

2. ตรวจสอบวิจัยพิจารณาและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามและแบบสำรวจที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาตลอดจนความเหมาะสมด้านอื่น ๆ หรือผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจแบบสอบถามแล้วเห็นสมควรที่จะปรับปรุงเพิ่มเติมในบางเรื่องจึงนำไปแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้แบบสอบถามและแบบสำรวจมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นผู้ตรวจต่อความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำ แก้ไขและปรับปรุง ให้ถูกต้องและเหมาะสม

4. การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ผู้วิจัยโดยนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบชุดแบบสอบถาม Pre-Test ด้วยวิธีการ Test-Retest กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง คือ กลุ่มนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา กลุ่มแม่บ้านในจังหวัดนครปฐม และผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 30 ชุด เพื่อวัดประสิทธิภาพตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามให้สามารถวัดในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทดสอบ หลังจากนั้น

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยการ Test Reliability จาก Cronbach's Alpha ที่ .566 ทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบข้อผิดพลาดบางส่วนในข้อคำถาม

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ก่อนจะนำแบบสอบถามไปใช้จริง

6. จัดทำแบบสอบถาม เพื่อทำการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งในแบบสอบถามแต่ละชุด ได้ชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการศึกษา อธิบายรายละเอียดในการตอบแบบทดสอบ เพื่อให้การตอบแบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยทำการรวบรวม ข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับสอบถามคืน จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วก็นำข้อมูลมาตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะประชากร ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ค่าด้วยสถิติ Chi-square Test

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ประชาชนส่วนใหญ่มีช่วง อายุระหว่าง 21-40 ปีมากที่สุด จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ประชาชนส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ ที่
1. ระยะเวลาการรอรถ (ความถี่ในการปล่อยรถ)	3.75	0.59	มาก	3
2. เวลาเดินรถเที่ยวแรก-เที่ยวสุดท้าย	3.81	0.60	มาก	1
3. ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถ	3.72	0.63	มาก	5
4. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ที่นั่ง อุณหภูมิ สิ่งอำนวยความสะดวก)	3.54	0.67	มาก	8
5. ความสะดวกในการจ่ายค่าโดยสาร	3.47	0.64	ปานกลาง	9
6. ความแออัดบนรถ	3.32	0.68	ปานกลาง	10
7. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	3.57	0.64	มาก	7
8. ความสะอาดภายในและภายนอกรถ	3.68	0.65	มาก	6
9. สภาพของตัวรถ (อายุรถ สภาพสมบูรณ์ ไม่ผุพัง อุปกรณ์บนรถสามารถใช้งานได้)	3.72	0.68	มาก	5
10. การให้ข้อมูลและการสื่อสารบนรถ (ข้อมูลเดินรถป้ายจุดจอด ตารางเวลา เที่ยวแรก-เที่ยวสุดท้าย แจ้งตำแหน่งรถ ป้ายปัจจุบัน - ป้ายถัดไป)	3.76	0.64	มาก	2
11. คุณภาพของพนักงานประจำรถ (สุภาพ ความเต็มใจให้บริการ และความรอบรู้ข้อมูลเส้นทาง)	3.75	0.64	มาก	3
12. พฤติกรรมการขับรถของพนักงาน (การจอดรับผู้โดยสาร การใช้ความเร็ว ไม่กระชากและไม่หวาดเสียว)	3.74	0.64	มาก	4
รวม	3.65	0.66	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือเวลาเดินรถเที่ยวแรก - เที่ยวสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ การให้ข้อมูลและการสื่อสารบนรถ (ข้อมูลเดินรถ ป้ายจุดจอด ตารางเวลา เที่ยวแรก-เที่ยวสุดท้าย แจ้งตำแหน่งรถ ป้ายปัจจุบัน - ป้ายถัดไป) มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านระยะเวลาการรอรถ (ความถี่ในการปล่อยรถ) และ คุณภาพของพนักงานประจำรถ (สุภาพ ความเต็มใจให้บริการ และความรอบรู้ข้อมูลเส้นทาง) มีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านพฤติกรรม

การขับรถของพนักงาน (การจอดรับผู้โดยสาร การใช้ความเร็ว ไม่กระชากและไม่หวาดเสียว) มีค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านสภาพของตัวรถ (อายุรถ สภาพสมบูรณ์ ไม่ผุพัง อุปกรณ์บนรถสามารถใช้งานได้) และ ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านความสะอาดภายในและภายนอกรถ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้าน ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ที่นั่ง อุดหนุนมิ สิ่งอำนวยความสะดวก) มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านความสะดวกในการจ่ายค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.47 และด้าน ความแออัดบนรถ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยพบว่าประชากรให้ความสำคัญต่อเวลาเดินทางเที่ยวแรก - เที่ยวสุดท้าย การให้ข้อมูลและการสื่อสารบนรถ (ข้อมูลเดินทาง ป้ายจุดจอด ตารางเวลา เที่ยวแรก-เที่ยวสุดท้าย แจ้งตำแหน่งรถ ป้ายปัจจุบัน - ป้ายถัดไป) และระยะเวลาการรอด (ความถี่ในการปล่อยรถ) และ คุณภาพของพนักงานประจำรถ (สุขภาพ ความเต็มใจให้บริการ และความรอบรู้ข้อมูลเส้นทาง) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจแก่ประชากรที่ให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการเดินทาง ระยะเวลาและความชัดเจนของการเดินทางและการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) สืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรในมหานครใหญ่ๆ สภาพที่มีการแข่งขันกันสูงทุกคนต่างเร่งรีบ การบริหารจัดการเมืองที่ดีให้ทันต่อการขยายตัวของประชากรนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งหากว่าขาดการบริหารจัดการเมืองที่ดีแล้วปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสังคม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อม และปัญหาอื่นอีกมากมายก็อาจจะเกิดขึ้นได้ปัญหาต่างๆเหล่านี้ทำให้ทางภาครัฐบาลของแต่ละประเทศต้องสูญเสียงบประมาณอย่างมากมาในการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรของตน ซึ่งสอดคล้องกับชฎาพร แนนชิต และ กาญจนภรณ์ นิลจินดา (2557) ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) อ.เมือง จ. สกลนคร ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้รถโดยสาร มีความพึงพอใจในเรื่องของความปลอดภัยในขณะที่เดินทางในรถมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องของการให้บริการของพนักงานขับรถ และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องของสภาพภายนอกตัวรถ และสอดคล้องกับปรเมศ บัญเปี่ยม (2561) ทำการศึกษาวิจัย การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่าง กรุงเทพมหานคร-อุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการบนรถ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านระยะเวลาการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

1. พิจารณาถึงความต้องการของผู้โดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) กับระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่นๆโดยอาจศึกษาความได้เปรียบเชิงแข่งขันและทำการอธิบายเพื่อ

จะได้เสนอแนะข้อมูลต่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการปรับปรุงดังนี้ สภาพของรถโดยสารควรมีการทำความสะอาดล้างบริเวณภายนอกรถ สภาพภายในรถโดยสารต้องมีการทำความสะอาด เก็บขยะอย่างสม่ำเสมอและควรเช็คความปลอดภัยของตัวรถก่อนนำมาให้บริการอยู่เสมอ

3. ด้านบุคลากร ควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการและพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ในการทำงานจัดให้มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอควรมีการวัดและประเมินผลพนักงาน อย่างมีระบบ

4. ด้านเวลา ควรมีการปล่อยรถให้ถี่มากขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วน เพื่อหลีกเลี่ยงการแออัดบนรถ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กาญจนากรอง สุอังคะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ. *วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)*. 7(14), 57.
- กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และ อุบลวรรณ ภาวกานันท์. (2557). การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.). *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชานโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*.
- กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาสองแถว (สีน้ำเงิน). *ภาคินพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- ฐานุตรา จันทระเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด. *วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- นิลาวัลย์ ทรงศรี และ ปริญญา ศรีรักษา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) เขต 8 รถปรับอากาศสาย 8. *รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- นวลจันทร์ กาญจนวิบูลย์. (2555). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อรถโดยสารประจำทาง สายกรุงเทพฯ-นครปฐม. *วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*.
- ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2561). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. *วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*.

- สิริกกุล พรหมชาติ. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัชณี ดันเวทย์ยานนท์ และ กุลเชษฐ์ มงคล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น. วิชานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ จัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- องค์อร สงวนญาติ,พัทธนันท์ ศรีม่วง และ วิจิตรา ศรีสอน. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต. วารสารพัฒนบริหาร ศาสตร์. 30(4), 101-122.
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2564). สายรถประจำทาง. สืบค้น 22 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.bmta.co.th/th/bus-lines>

