

ความพึงพอใจของพนักงานงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ต่อสวัสดิการ บริการรถโดยสารรับ-ส่ง
THE SATISFACTION OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY STAFFS
FOR USING THE WELFARE BUS SERVICE

นนท์พิไล โสภามณี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความต้องการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีต่อสวัสดิการรถโดยสารรับส่ง และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ของรถโดยสารรับส่ง แต่ละสาย เพื่อดำเนินการหาวิธีแก้ไขปรับปรุงต่อไปโดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จำนวน 855 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ(Quantitative Analysis) โดยการทดสอบสถิติ t-test , ((One Way ANOVA) (F-test)) และการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีสถานภาพการสมรส คือ โสด ตามลำดับ การรับรู้ต่อการจัดสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้ในภาพรวมระดับมาก ความพึงพอใจต่อสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ความต้องการต่อการจัดสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ปรับปรุงในภาพรวมระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับส่งในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางในการให้บริการ และด้านรถที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการรับรู้ต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Abstract

The objective of learning for study the satisfaction level and the requirement of the Provincial Electricity Authority's operators for bus welfare and study for problem and difficulty will happen during each bus service line for continual improvement, by this item as survey research for collected information from sampling questionnaires of the Provincial Electricity Authority's operators 885 persons for the purpose that collected sample 274 persons.

The analysis result of Descriptive Statistic Ex. Frequency distribution percentage average standard deviation for hypothesis test will use quantitative analysis by statistic test (t-test), F-test (One-way ANOVA), and Pearson Correlation at statistic meaning level 0.05 can briefly's learning as follow.

Sampling personnel's factor almost as female age during 36-45 years old, education Bachelor's degree average income 30,001-50,000 Baht per month marital status, single status acknowledgement about bus welfare for pick up the Provincial Electricity Authority's operators almost knew and satisfied of perspective for this welfare mostly has lesser part requirement for improvement.

Hypothesis result person characteristic such as sex, age, education level, income of operators have satisfied for bus welfare and service line and comfortable of bus has statistic meaning 0.05 and acknowledge to bus welfare for operation.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำรงชีวิตประจำวันของคนไทยในกรุงเทพฯ ซึ่งต้องอาศัยการขนส่งทางรถยนต์เพื่อการเดินทางทั้งใกล้และไกล โดยมีวัตถุประสงค์สำหรับการประกอบอาชีพ การทำธุรกิจ การศึกษา การเดินทางท่องเที่ยว และอื่นๆ อีกมากมาย และในขณะที่อัตราการเกิดของประชากรในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความต้องการในการเดินทางด้วยรถยนต์เพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่หันมาใช้รถยนต์ส่วนตัวกันมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนยานพาหนะมีมากตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ทำให้ถนนหนทางมีน้อยลงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการขยายเส้นทางมากขึ้นแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อปริมาณความต้องการในการใช้รถยนต์ส่วนตัวประกอบกับมีการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคอยู่เสมอเช่น ประปา โทรศัพท์ ไฟฟ้า ทำให้มีการสูญเสียเส้นทางการจราจรจึงเกิดปัญหาการจราจรติดขัดปัญหานี้เป็นปัญหาที่เรื้อรังมานานประชากรในกรุงเทพฯ ต้องเสียเวลาในการเดินทางอย่างมาก

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่มีพนักงานจำนวนมากและจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ พนักงานส่วนใหญ่จะอยู่กระจัดกระจายทั่วกรุงเทพฯ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ถ้าทุกคนนำรถยนต์ส่วนตัวมาใช้ เมื่อการจราจรจะติดขัดเพิ่มมากขึ้นขัดทำให้พนักงานมาปฏิบัติงานล่าช้าที่จุดตรวจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ก็จะลดลงเพราะเหตุที่มีจำนวนจำกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่จึงเล็งเห็นประโยชน์ ในการมีสวัสดิการ รถโดยสารรับส่ง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงาน ในเรื่องของเวลาความเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และกำหนดเวลาที่แน่นอนเชื่อถือได้ จึงลดปัญหาในการมาปฏิบัติงานล่าช้าได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ มีบริการรถโดยสารรับส่ง พนักงาน ทั้งหมด 19 สาย เวลาเดินรถมี 2 เวลา คือ เช้า : รถออกจากต้นทางตั้งแต่ 06.00 น. ถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ไม่เกิน 07.45 น. เย็น : รถออกจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ 16.45 น. ถึงปลายทางไม่เกิน 18.00 น.

เมื่อมีสวัสดิการ บริการรถโดยสารรับส่ง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จึงทำให้ช่วยลดปัญหาด้านการจราจร และลดปัญหาที่จอดรถช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้มากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้บริการรถโดยสารรับส่ง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับใดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทั้งในปี ปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความต้องการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีต่อสวัสดิการ รถโดยสารรับส่ง
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ของรถโดยสารรับ-ส่ง แต่ละสายเพื่อดำเนินการหาวิธีแก้ไขปรับปรุงต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาพึงพอใจและความต้องการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีต่อสวัสดิการ รถโดยสารรับส่งโดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาด้านเนื้อหาไว้ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2) ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อสวัสดิการ บริการรถโดยสารรับส่ง

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 855 คน (แหล่งที่มา : แผนกบริการยานพาหนะ กองบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2552

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จากกลุ่มประชากรจำนวน 855 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน

การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 300 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจัดสรรจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่ใช้บริการรถโดยสารรับ-ส่ง ทั้ง 19 สาย

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษา 4 เดือน คือ ระหว่างเดือนตุลาคม 2552 – มีนาคม โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2553

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความต้องการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีต่อสวัสดิการ รถโดยสารรับ-ส่ง และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ของรถโดยสารรับ-ส่ง แต่ละสายเพื่อดำเนินการหาวิธีแก้ไขปรับปรุงต่อไป โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จำนวน 274 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ ((One Way ANOVA) (F-test)) และการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และรถยนต์โดยสารที่ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.9 มีอายุ 36- 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 33.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 42.7 มีสถานภาพการสมรส คือ โสด ร้อยละ 47.4 และรถยนต์โดยสารที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เก็บตัวอย่างในทุกสายที่ให้บริการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 5-15.5 ตามลำดับ

2. การรับรู้ต่อสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

การรับรู้ต่อสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในภาพรวมระดับมาก

3. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งที่ใช้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งที่ใช้บริการ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

โดยแต่ละด้านประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งที่เปิดให้บริการ และพึงพอใจกับระบบการปรับอากาศ (แอร์) ภายในรถ

สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละด้าน คือ ความตรงเวลาในการออกรถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จุดให้บริการรับ-ส่ง มีความเหมาะสม และความเหมาะสมของสภาพรถ (รถใหญ่ ที่นั่งกว้างขวาง นั่งสบายไม่เบียดกัน) ทั้งนี้สรุปแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 โดยประเด็นบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบการจราจรของพนักงานขับรถ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความตรงเวลาในการออกรถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82

ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 โดยประเด็นความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งที่เปิดให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา คือ เส้นทางที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จุดให้บริการรับ-ส่ง มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.98 ตามลำดับ

ด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 โดยประเด็นระบบการปรับอากาศ (แอร์) ภายในรถ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมา คือ คุณภาพของรถที่ให้บริการ มีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.18 และ ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของสภาพรถ (รถใหญ่ ที่นั่งกว้างขวาง นั่งสบายไม่เบียดกัน) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

4. ความต้องการต่อการจัดสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

การศึกษาความต้องการต่อการจัดสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้ปรับปรุงในภาพรวมระดับน้อย โดยต้นปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ มีความต้องการปรับปรุงมากที่สุด โดยต้องการปรับปรุงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 รองลงมา คือ ด้านปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ มีความต้องการปรับปรุงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.24 และด้านปรับปรุงพัฒนาความเหมาะสมของเส้นทางที่ให้บริการ มีความต้องการปรับปรุงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.24 ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานนี้ เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ด้วยสถิติค่าที่ Independent (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษามีดังนี้

- เพศ พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง รายด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางที่ให้บริการ และด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างน้อยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
- อายุ พบว่า พนักงานที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง โดยรวมและด้านความเหมาะสมของเส้นทางที่ให้บริการ และรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง โดยรวมและด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางที่ให้บริการ และด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ระดับรายได้ พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง โดยรวมและด้านความเหมาะสมของเส้นทางที่ให้บริการ และด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- สายรถสวัสดิการที่โดยสาร พบว่า พนักงานที่มีใช้บริการสายรถสวัสดิการที่โดยสารแตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง

การทดสอบสมมติฐานนี้ เป็นการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษามีดังนี้

สรุปได้ว่า การรับรู้ต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (r อยู่ระหว่าง 0.811 - 0.928) และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งดังกล่าวในระดับมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถโดยสารรับ-ส่งของพนักงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้และสถานภาพการสมรสของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่งในต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปราณี กิรติธร (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพลพิษุ์ จังหวัดภาพลพิษุ์ โดยพบว่า ัจัยส่วน

บุคคลมีอิทธิพลต่อการให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการโดยบุคคลที่แตกต่างกันเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกันได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพทางสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดั้มาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางในการให้บริการ และด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

โดยจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการมีผลต่อการการให้ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการการบริการที่ดีขึ้นในระดับมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของการศึกษาของกุลธนา ธนาพงศธร (2548) ที่พบว่า การบริการที่ดีต้องเป็นกิจกรรมที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด และหลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ เป็นต้น

ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของศิริมา สุขสวัสดิ์ (2549) ซึ่งพบว่างานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัสเท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมี นมือและมนใจ โดยควรต้องมีจิตสำนึกแห่งงานบริการ ปรึกษาด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเต็มใจ ต้องพร้อมเสมอขณะทำงาน รู้จักตนเองและหน้าที่ของตนเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าเราคือ นักบริการมืออาชีพ และการบริการอย่างจริงใจ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือมีสิ่งที่จะต้องทำก็สามารถบริการลูกค้าอย่าง อุตโนมัติ เป็นต้น

รวมทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของZeithaml and Berry, (1990) ที่กล่าวว่าคุณภาพของการบริการต้องมียอดประกอบ 10 ประการ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การปฏิบัติงานต้องปฏิบัติได้ตัวอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การบริการต้องบริการด้วยความเต็มใจและพนักงานในการให้การบริการ ต้องมีความพร้อมในการให้บริการ บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี และมีมาตรฐาน

3) ความสามารถ (Competence) การให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานบริการ ทั้งทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการแก่ลูกค้า และความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (Access) การบริการต้องคำนึงความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการของผู้รับบริการ ระเบียบขั้นตอนในการรับบริการต้องไม่มากหรือซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เวลาที่ให้การบริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก เป็นต้น

5) อธธายัไม่ตรี (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีด้วย

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ถ้าต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบการสื่อข้อความรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ควรใช้ภาษาที่ลูกค้าผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย มีการชี้แจงขอบเขต และลักษณะการบริการ อธิบายขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การบริการที่มีคุณภาพต้องคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร ผู้ให้บริการ ในประเด็นความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์กร และพนักงานผู้ให้บริการ โดยดูจากคุณภาพของงานบริการที่วางตรงนำเชื่อถือ

8) ความปลอดภัย (Security) การให้บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และข้อสงสัยไม่มี นใจต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการอาจได้รับ

9) การเอาใจใส่ (Understanding) การให้บริการต้องพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน รวมทั้งการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันด้วย

10) สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) การบริการต้องคำนึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ในระบบการให้บริการซึ่งมองเห็นและสามารถจับต้องได้ เช่น การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมสำหรับการ

บริการ และมีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม ตลอดจนการแต่งกาย และบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางในการให้บริการ และด้านรถที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ดังนั้น สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรให้ความสำคัญการความต้องการของพนักงานที่ใช้บริการ โดยสรุปมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณภาพของรถที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ ควรปรับปรุงในเรื่องการจัดหารถให้เหมาะสมจำนวน ผู้ใช้บริการ สภาพรถควรรถใหญ่มีที่นั่งกว้างขวาง นั่งสบายเบียดกัน มีความพร้อมของระบบการปรับอากาศ (แอร์) ภายในรถ มีระบบ การตรวจเช็คสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางในการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาในเรื่องความเหมาะสมของจุดรับ-ส่ง ที่เปิดให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ และจุดให้บริการรับ - ส่ง ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยควรขยายเส้นทางในการให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ในใน เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลให้มากยิ่งขึ้น อาทิ พิวเจอร์ปาร์ค รังสิต , ล้าลูกกา- สายไหม, ปิ่นเกล้า เป็นต้น สำหรับเส้นทางไหนที่มี จำนวนผู้ใช้บริการในปริมาณที่มาก เช่น ปากเกร็ด - ปทุมธานี, บางบัวทอง, เดอะมอลล์ท่าพระ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนรถโดยสาร และเพิ่มรอบวิ่งให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรปรับปรุงพัฒนาในเรื่องความตรงเวลาในการออกรถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการให้บริการ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความคำนึงถึงความปลอดภัยในการขับรถ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการปฏิบัติตามกฎระเบียบการจราจรของพนักงานขับรถ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของการจัดสวัสดิการบริการรถรับ-ส่งของพนักงาน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บ ข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กร เจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร ตลอดจนพนักงานที่มารับบริการทุกสายที่รับบริการ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง อันเป็นข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น ตลอดจนผลของการศึกษาที่ได้ก็จะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงการบริหารจัดการมากขึ้น

2. การศึกษาเรื่องเส้นทางของการเดินรถ เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด จะได้นำไปปรับปรุง เส้นทางในการเดินรถได้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545).การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS For Windows.พิมพ์ครั้งที่ 5,โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธนา ธนาพงศธร . (2548). การประเมินผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร . สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- दनัย เทียนพุ่ม. (2550). การพัฒนามูลค่าทุนมนุษย์ (Developing Human Capital Value). กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยวัฒนาพานิชจำกัด
- ธงชัย สันติวงษ์. (2547).องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). การวิจัยเบื้องต้น กรุงเทพฯ,โรงพิมพ์สุวีริยาสาสน์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การ. สำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ ม.ป.ป. (อติสำเนา).
- พิภพ วงษ์เงิน (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัทรวมสาสน์ (1977) จำกัด.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3.โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์ .
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2542). นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติยุคสารสนเทศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช อภีรัตนกุล. (2546). การประชาสัมพันธ์.(พิมพ์ครั้งที่ 10).กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริมา สุขสวัสดิ์ (2549). หลักการบริการของภาครัฐ.วารสารกรมขนส่งทางบก ฉบับที่ 128 ปี พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2537). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- อารี พันธุ์มี. (2550). *ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน*. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์สุวีรียาสาสน์.
- ปราณี กীরดิธร. (2548). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสิทธิ์ จังหวัดภาพสิทธิ์*.
วิทยานิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พลอย ยี่บัว. (2547). *ทัศนคติของผู้โดยสารที่ต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. ภาคนิพนธ์
สาขาการจัดการที่ วโป หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิตถ่ายเอกสาร.
- มนตรี อินทร์สุริวงศ์(2548) . *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- รัชยา กุลวานิชไชยอนันต์.(2548). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ มงคล ประเทศรัตน์*. วิทยานิพนธ์สังคม
สงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคมเคราะห์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- อารวย ดีเลิศ. (2549) .*ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารที่ วโป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา
- Anderson and other (1997). **Customers satisfaction productivity and profitability : differences between goods and services**. Vol. 16, pp. 129
- Delgado-Ballester and Elena. (2001). *Brand trust in the context of consumer loyalty* . European Journal of Marketing, Vol. 35
- Etzel, Walker and Stanton .(1997) . **Instructor's manual to accompany fundamentals of marketing**. New York, N.Y. :
McGraw-Hill.
- Fastener, L.A. (1957). **A Theory of Cognitive Dissonance**. New York: Row Peterson.
- Lovelock, C., & Wright, L. 2002. **Principles of service marketing and management** (7th ed.). Upper Saddle River, NJ:
Pearson Education.
- Lovelock, C., Patterson, P., & Walker, R. 2004. **Services marketing: An Asia-pacific and control**. 6th ed. Englewood Cliffs :
Prentice – hall ,Inc.,
- Schiff man, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. (1987). **Consumer behavior**. 3rd ed . Englewood Cliffs, New Jersey : prentice -
Hall,Inc.
- Suchman,M.C. (1995). **Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approache**. Academy of Management Journal, Vol.
20, No. 3, pp. 571 - 610.
- Tilling, M. (2004). **Communication at the Edge: Voluntary Social and Environmental Reporting in the Annual Report of a
Legitimacy Threatened Corporation**. APIRA Conference Proceedings, Singapore, July.