

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการ
ของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด
ADMINISTRATIVE EFFICIENCY ENHANCEMENT IN SERVICES
OF BUS HOSTESS OF THE TRANSPORT COMPANY LIMITED

Received : November 1, 2018
Revised : November 29, 2018
Accepted : December 30, 2018

สมบัติ นະนุณา
Sombat Nanuna
สัมพันธ์ พลภักดิ์
Sampan Polpak

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด และ (3) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีไมตรีจิต และ ความน่าเชื่อถือ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.88 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.86 ประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด รวม 7,285,521 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าว จำนวน 1,111 คน ซึ่งได้มาจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาณดำเนินการระหว่างวันที่ 10-30 มิถุนายน 2560 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,108 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,108 คน คิดเป็นร้อยละ 99.73 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,111 คน วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญแบบตัวต่อตัว คนละไม่น้อยกว่า 60 นาที ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารบางส่วนขาดทักษะ ความสามารถ และความรับผิดชอบในการให้บริการ (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารควรมีทักษะ ความสามารถ และความรับผิดชอบในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทขนส่ง จำกัด ควรมีตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้วย และ (3) บริษัทขนส่ง จำกัด ควรสร้างและนำตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน และในทางปฏิบัติจริง ตัวแบบดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความสามารถ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) การเข้าถึงบริการ (4) การติดต่อสื่อสาร และ (5) ความมีไมตรีจิต

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ, การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร, บริษัทขนส่ง จำกัด

Abstract

The objectives of this study were mainly to study (1) problems of administrative efficiency in services of bus hostess of the Transport Company Limited, (2) guidelines of administrative efficiency enhancement in services of bus hostess of the Transport Company Limited administrative efficiency in services of bus hostess of the Transport Company Limited, and (3) model of guidelines of administrative efficiency enhancement in services of bus hostess of the Transport Company Limited. The Services Quality Principle of 5 aspects: Access, Communication, Competence, Courtesy, and Creditability, were applied as conceptual framework of this study.

Methodology of this research was designed as a mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The quantitative research was survey research collecting large amount of field data with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.88 and reliability check at level of 0.86. Population was all 7,285,521 people using bus services of the Transport Company Limited. Total of 1,111 samples were calculated by using Taro Yamane's formula. Field data collection was collected during June 10-30, 2017 and total 1,108 completed sets of questionnaire, equaled to 99.73% of the 1,111 total sample, were returned. Data analysis was performed in contingency table with descriptive analysis. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts, selected by the purposive sampling with face to face interview of at least 60 minutes each and structured in-depth interview form, was also applied.

Findings of this research were (1) the major problems of administrative efficiency was some of the bus hostess' s lacking of skill, competence, and responsibility, (2) the major guidelines of administrative efficiency enhancement were: the bus hostess should increase skill, competence, and responsibility. In addition, the Transport Company Limited should also have a model of guidelines of administrative efficiency enhancement, and (3) the Transport Company Limited should form and apply the model of guidelines of administrative efficiency enhancement in services of bus hostess according to the Services Quality Principle of 5 aspects as the Key Performance Indicators (KPIs) and practical implementation. The model should respectively as follows: Competence, Creditability, Access, Communication, and Courtesy.

Keywords: Administrative efficiency enhancement, services of bus hostess, The Transport Company Limited

บทนำ

เนื่องจาก ผลการดำเนินงานของบริษัทขนส่ง จำกัด ในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มกำไรจากการดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่องตลอดมา คือในปีงบประมาณ 2557 มีกำไรสุทธิ 363.092 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2558 มีกำไรสุทธิ 167.445 ล้านบาท และปีงบประมาณ 2559 ขาดทุนสุทธิ (102.124) ล้านบาท (รายงานประจำปีบริษัทขนส่ง จำกัด ปี 2557, 2558, 2559 : 99, 95, 103) โดยในรายละเอียดการดำเนินกิจการด้วยรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด เองต้องประสบ การขาดทุนขั้นต้นโดยยังไม่ได้หักค่าใช้จ่ายในการบริหารอีกจำนวนหนึ่ง นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายด้าน บุคลากรทั้งเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการเพิ่มสูงขึ้นทุกปี รวมทั้งบริษัทขนส่ง จำกัด ยังมีโครงการ ลงทุนที่สำคัญคือโครงการจัดหาที่ดินและก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งใหม่ อันเนื่องมาจากสถานี ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) หรือหมอชิต 2 ในปัจจุบันอยู่บนที่ดินซึ่งเช่าจากการรถไฟแห่งประเทศไทยได้หมดสัญญาเช่ามานานแล้ว ทางการรถไฟแห่งประเทศไทยต้องการให้บริษัทขนส่ง จำกัด ย้ายสถานีดังกล่าวเพื่อใช้ประโยชน์ในโครงการรถไฟศูนย์บางซื่อ การจัดหาที่ดินและการก่อสร้างสถานี ขนส่งผู้โดยสารแห่งใหม่คาดว่าจะใช้เงินลงทุนประมาณไม่ต่ำกว่า 3,000 ล้านบาท ซึ่งโครงการดังกล่าว จะไม่มีผลตอบแทนทางการเงินหรือการคืนกำไรที่พอเพียงกลับมา โดยภาครัฐไม่ได้สนับสนุนงบประมาณ ในเรื่องนี้แต่อย่างใด จึงเป็นความเสี่ยงในด้านการบริหารโครงการเป็นอย่างยิ่ง

ฉะนั้นจึงเห็นว่าบริษัทขนส่ง จำกัด จึงควรตระหนักถึงปัญหาอุปสรรคและความจำเป็น ดังกล่าว เพื่อสร้างความมั่นคง ความอยู่รอดขององค์กร เร่งสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจให้ ผู้ใช้บริการในเรื่องการสร้างคุณค่าในการให้บริการในส่วนของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ซึ่งเป็นจุดขายที่สำคัญที่สุดในการ ให้บริการด้วยการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยเพิ่มความเข้มข้นในการบริหารจัดการตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ซึ่งจะ ช่วยสนับสนุนให้บริษัทขนส่ง จำกัด สามารถแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ใช้บริการและเป็นต้นแบบในการกำกับดูแลรถร่วมเอกชน และมีผลตอบแทนจากการดำเนินงาน สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลให้บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นที่พึงของประชาชน สมกับเป็นองค์กรที่ให้บริการการขนส่งสาธารณะในระดับประเทศของรัฐ ได้อย่างมีคุณค่าและมีความยั่งยืนมั่นคงต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของ หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของ หน่วยงาน" คือ "บริษัทขนส่ง จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ (รัฐวิสาหกิจ) สังกัดกระทรวงคมนาคม" กล่าวคือ บริษัทขนส่ง จำกัด มี "ปัญหาการวิจัย" ซึ่งเป็น "ปัญหาในเรื่องการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับบนรถโดยสารบริษัทขนส่ง จำกัด ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร" โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "บริษัทขนส่ง จำกัด บริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารตามหลักคุณภาพการให้บริการไม่ดี เท่าที่ควร" ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษายังได้ นำปัญหาดังกล่าวไปปรับใช้ในแบบสอบถามเพื่อช่วยให้ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจ และตอบ คำถามได้ตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ ข้อเท็จจริงปรากฏด้วยว่า เเท่าที่ผ่านมา บริษัทขนส่ง จำกัดได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารบางประการ เป็นต้นว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเข้าถึงบริการ เช่น บริษัทขนส่ง จำกัด ควรจัดให้มีศูนย์เตรียมความพร้อมก่อนที่พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความพร้อม อบรม ชักซ้อมการปฏิบัติงานในเบื้องต้น (2) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น บริษัทขนส่ง จำกัด ควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในเรื่องการสื่อสารที่ดีในการให้บริการ และมีการฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศในภูมิภาค รวมทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาจีนด้วย และ (3) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านความไม่ตรีจิต เช่น บริษัทขนส่ง จำกัด ควรจัดกิจกรรมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารด้วย เป็นต้น (ที่มา : จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในเบื้องต้นในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัดตามหลักคุณภาพการให้บริการ อันได้แก่ นายจิรพงษ์ หล่อสุวรรณศิริ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการบริษัทแอร์อูตร จำกัด สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2560 ระหว่างเวลา 14.00 น. – 15.00 น. รวม 60 นาที ณ สำนักงานนายจิรพงษ์ หล่อสุวรรณศิริ)

ถ้าหากปัญหาการวิจัย หรือปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข พัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน เช่น ทำให้การบริหารจัดการ หรือการปฏิบัติงานตามหลักคุณภาพการให้บริการใช้ในการในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารไม่ดีเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล ทำให้พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารไม่ได้รับการเชื่อถือ และยอมรับจากผู้ใช้บริการตลอดจนประชาชนทั่วไป และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ในเรื่องการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ด้วยเหตุผลดังกล่าวมานี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ รวมทั้งผู้ให้บริการ ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด
2. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด
3. ศึกษาตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณของการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) ในลักษณะที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบ

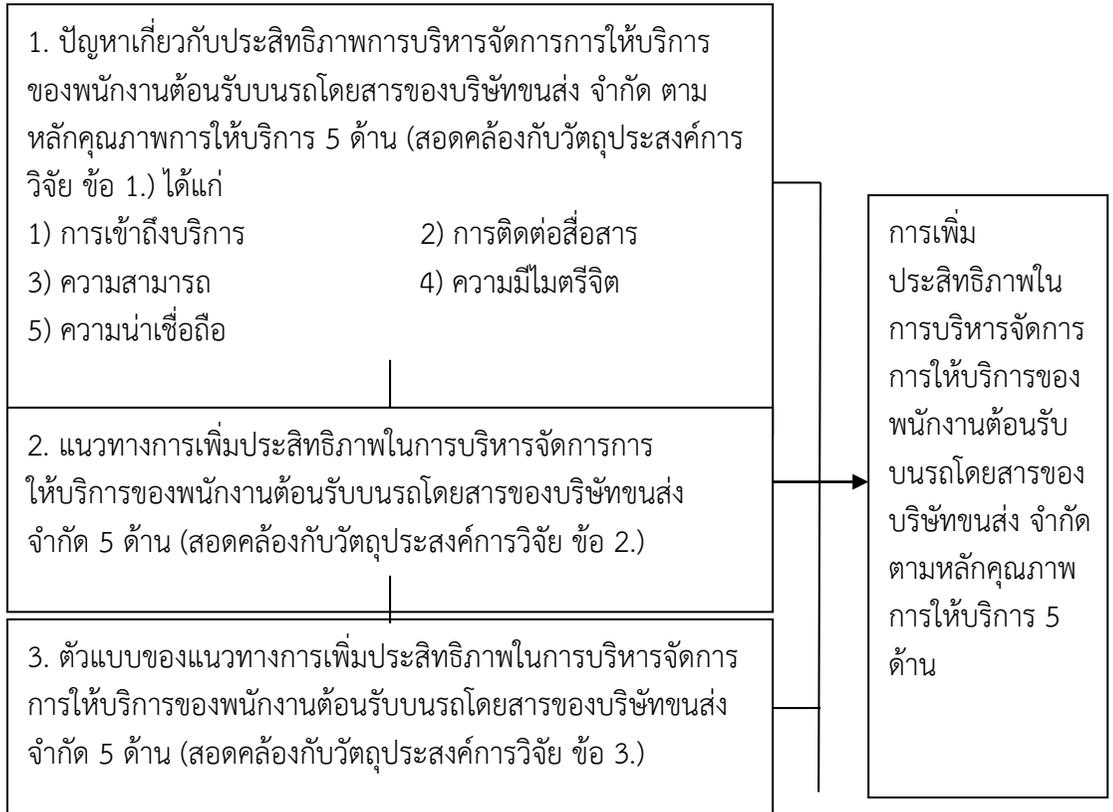
แนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ "หลักคุณภาพการให้บริการ (dimension of service quality) 10 ด้าน" ได้แก่ ด้าน (1) ลักษณะของการให้บริการ (appearance) (2) ความไว้วางใจ (reliability) (3) ความกระตือรือร้น (responsiveness) (4) ความสามารถ (competence) (5) ความมีไมตรีจิต (courtesy) (6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) (7) ความปลอดภัย (security) (8) การเข้าถึงบริการ (access) (9) การติดต่อสื่อสาร (communication) และ (10) การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) (Zeithaml, Parasuraman, and Berry. (1990). "เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ" สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2560 จากเว็บไซต์ www.tpa.co.th.) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 5 ด้าน โดยเลือกเฉพาะด้านที่สำคัญไม่ซ้ำซ้อนหรือใกล้เคียงกันเพื่อให้กะทัดรัด 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเข้าถึงบริการ (access) (2) การติดต่อสื่อสาร (communication) (3) ความสามารถ (competence) (4) ความมีไมตรีจิต (courtesy) และ (5) ความน่าเชื่อถือ (credibility) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า "หลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน"

ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และ (3) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือผลในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม หรือมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และมีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด และสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D.) ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

ตัวแปรตาม (ผล-
ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) กับตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นทางการเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษารั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน (5) วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

รูปแบบการวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. (2011, pp. 174-175). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.) วิธีการวิจัยแบบผสมนั้น ในทางทฤษฎีหรือในทางวิชาการ หมายถึง การผสมในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น โดยในการศึกษารั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ

การวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด รวม 7,285,521 คน (ที่มา : บริษัทขนส่ง จำกัด. "รายงานประจำปี 2559")

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด จำนวน 1,111 คน ซึ่งได้มาจากตารางการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane,1967: 398). ที่ระดับความเชื่อถือได้ 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson,2015: 13-34) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

ในส่วนของกรวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง หรือประชากรที่ไม่อาจระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย (hidden or hard-to-reach populations) ดังเช่นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือจากผู้บริหารระดับกลาง ผู้กำกับควบคุมดูแลการปฏิบัติการของบริษัทขนส่ง จำกัด และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องแบบเจาะจงบุคคล (purposive sampling) ในการคัดเลือก (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.88 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.86

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2-4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) (Bonnie K. Nastasi and Stephen L. Schensul, 2005: 177-195) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 2 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-30 มิถุนายน 2560 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,111 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,111 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,108 คน (n=1,108) คิดเป็นร้อยละ 99.73 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,111 คน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency table analysis) (Brian S. Everitt, 1992: 2-3). รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative descriptive analysis) (Herbert Stone, Joel L. Sidel, and Jean Bloomquist, 1997: 53-69). สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวล (จัดกลุ่ม) แปลความ วิเคราะห์ และเขียนพรรณนาหรือบรรยาย (descriptive interpretation and descriptive analysis approach) ไว้ในตาราง (Robert Elliott and Ladislav Timulak) 2005: 147-152). ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาครั้งนี้

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.98) เป็นชาย และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.98) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (\bar{X} 1.98, S.D. 0.20) คือ ด้านความสามารถ ได้แก่ คำถามที่ว่า “พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารบางส่วนมีทักษะความสามารถ และความรับผิดชอบในการให้บริการไม่มากเท่าที่ควร” ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ	1.90	0.26	ปานกลาง	3
2. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร	1.88	0.24	ปานกลาง	4
3. ปัญหาด้านความสามารถ	1.98	0.20	ปานกลาง	1
4. ปัญหาด้านความมีไม่ตรีจิต	1.84	0.65	ปานกลาง	5
5. ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ	1.97	0.19	ปานกลาง	2

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด (\bar{X} 2.95, S.D. 0.21) คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ คำถามที่ว่า “พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารควรมีทักษะ ความสามารถ และความรับผิดชอบในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น” ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการ	2.93	0.20	มาก	3
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร	2.91	0.24	มาก	5
3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสามารถ	2.95	0.21	มาก	1
4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความมีไม่ตรีจิต	2.93	0.25	มาก	4
5. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ	2.94	0.23	มาก	2

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดดังกล่าวนี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าว

3. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด (\bar{X} 2.95, S.D. 0.21) คือ ด้านความสามารถ ได้แก่ คำถามที่ว่า “ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความสามารถ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) การเข้าถึงบริการ (4) การติดต่อสื่อสาร และ (5) ความมีไม่ตรีจิต” ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ตัวแบบด้านการเข้าถึงบริการ	2.94	0.23	มาก	3
2. ตัวแบบด้านการติดต่อสื่อสาร	2.93	0.20	มาก	4
3. ตัวแบบด้านความสามารถ	2.95	0.21	มาก	1
4. ตัวแบบด้านความมีเมตริจิต	2.93	0.24	มาก	5
5. ตัวแบบด้านความน่าเชื่อถือ	2.94	0.20	มาก	2

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ต่อตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังกล่าวนี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษาได้สรุปเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน โดยสรุปเปรียบเทียบทั้ง 3 เรื่อง ไว้ในตาราง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย และหากเกิดกรณีที่ด้านใดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแสดงไว้ด้วย โดยเรียงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดไว้เป็นลำดับแรก ดังตาราง 4

ตาราง 4 สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 3 เรื่อง

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย		
1. ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)	4. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน)
1) ด้านความสามารถ (\bar{X} 1.98, S.D. 0.20) (ระดับปานกลาง)	1) ด้านความสามารถ (\bar{X} 2.95, S.D. 0.21) (ระดับมาก)	1) ด้านความสามารถ (\bar{X} 2.95, S.D. 0.21) (ระดับมาก)
2) ด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{X} 1.97, S.D. 0.19)	2) ด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{X} 2.94, S.D. 0.23)	2) ด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{X} 2.94, S.D. 0.20)
3) ด้านการเข้าถึงบริการ (\bar{X} 1.90, S.D. 0.26)	3) ด้านการเข้าถึงบริการ (\bar{X} 2.93, S.D. 0.20)	3) ด้านการเข้าถึงบริการ (\bar{X} 2.94, S.D. 0.23)
4) ด้านการติดต่อสื่อสาร (\bar{X} 1.88, S.D. 0.24)	4) ด้านความมีเมตริจิต (\bar{X} 2.93, S.D. 0.25)	4) ด้านการติดต่อสื่อสาร (\bar{X} 2.93, S.D. 0.20)

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย		
5) ด้านความมีเมตริจิต (\bar{X} 1.84, S.D. 0.65)	5) ด้านการติดต่อสื่อสาร (\bar{X} 2.91, S.D. 0.24)	5) ด้านความมีเมตริจิต (\bar{X} 2.93, S.D. 0.24)

จากตาราง 4 ข้างต้น สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และ (3) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-3.) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยที่เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน 2 ด้านแรก ได้แก่ ด้านความสามารถ และด้านความน่าเชื่อถือ

การอภิปรายผล

เพื่อประโยชน์ในการเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาได้นำผลแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.-3. มาอภิปรายผล กล่าวคือ

1. อภิปรายผลแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} 2.95, S.D. 0.21) (ระดับมาก) ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นแนวทางที่ตรงประเด็น ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่มีส่วนสำคัญทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี สมรรถนะสูง และมีความมั่นใจประชาชนจึงพึงพอใจและประทับใจการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดเรื่อง แนวทางสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (“แนวทางสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 จากเว็บไซต์ <https://taokaemai.com>) ว่า แนวทางสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ประกอบด้วย 1) ให้เขาประทับใจตั้งแต่แรกพบ 2) บุคลิกน่าอยู่ใกล้ใครก็รัก 3) เป็นผู้ฟังที่ดี 4) สนใจประเด็นปัญหาอย่างจริงจัง 5) มั่นใจในวิธีการ สินค้า บริการ ที่เรามอบให้ 6) แก้ไขปัญหาอย่างมุ่งมั่น 7) ซื่อกินไม่หมด คดกินไม่นาน 8) ติดตามผล บริการหลังการขาย 9) สร้างความประทับใจ Surprise กับเขาด้วยบริการที่เกินความคาดหมาย เหตุผลดังกล่าวนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน

2. อภิปรายผลตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} 2.95, S.D. 0.21) (ระดับมาก) ดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วย

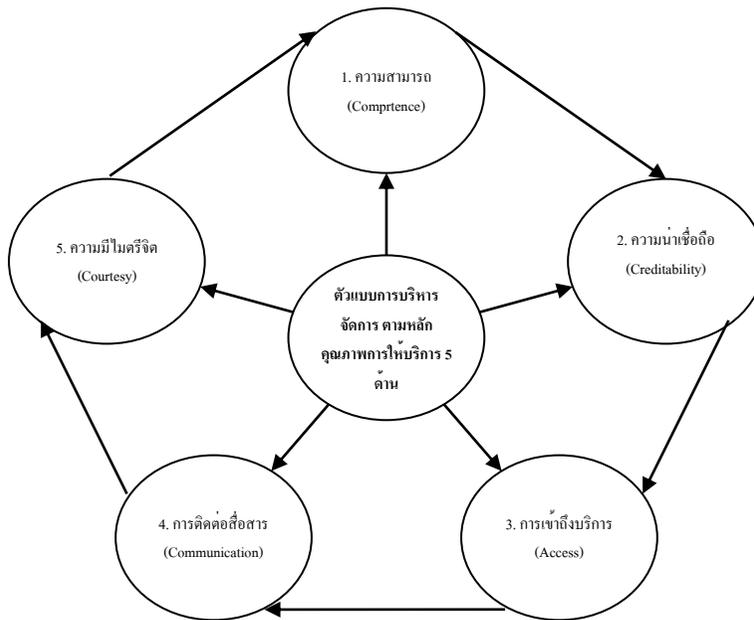
ในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ หรือเชื่อมั่นอย่างมากว่า ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทขนส่ง จำกัด ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นด้วยว่า ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ถ้าหากบริษัทขนส่ง จำกัด นำตัวแบบดังกล่าวนี้ไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องย่อมมีส่วนสำคัญทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารมีคุณภาพสูงขึ้น รวมตลอดทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นด้วย เหตุผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด จำนวน 11 คน จากทั้งหมด 9 คน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 บริษัทขนส่ง จำกัด ควรมีนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการเพิ่มทักษะ ความสามารถ และความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร รวมทั้งนำหลักคุณภาพการให้บริการมาใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ของประชาชน นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งมีระบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารทำตัวเป็นอย่างที่ดีนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล”, *วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี* ปีที่ 7 ฉบับที่ 25 ปีที่ 13 (ฉ.ที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ที่มีข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ไว้ว่า กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่เปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ (accessibility) ทั้งนี้ โดยผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวนี้ด้วย

1.2 บริษัทขนส่ง จำกัด ควรสร้างและกำหนดตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน และควรนำไปปรับใช้ในการวางแผน และในทางปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) ทั้งนี้ ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวนี้ ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความสามารถ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) การเข้าถึงบริการ (4) การติดต่อสื่อสารและ (5) ความมีไมตรีจิต ดังภาพ 2



ภาพ 2 ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 บริษัทขนส่ง จำกัด หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามหลักคุณภาพการให้บริการ แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าถึงบริการ

2.2 บริษัทขนส่ง จำกัด หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับศึกษา และวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด เช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (Sustainable Administration Concept) และการบริหารจัดการตามแนวคิดดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- บริษัท ขนส่ง จำกัด. (2560). *รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: บริษัท ขนส่ง จำกัด.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล”, *วารสารอัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี* ปีที่ 7 ฉบับที่ 25 ปีที่ 13 (ฉ.ที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2561).
- แนวทางสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560 จาก <https://taokaemai.com>
- Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2015). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Elliott, Robert and Timulak, Ladislav. (2005). “Descriptive and Interpretive Approaches to Qualitative Research” in Miles, Jeremy. and Gilbert, Paul. (2005). *A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Everitt, Brian S. (1992). *The Analysis of Contingency Tables*. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.
- Nastasi, Bonnie K. and Schensul, Stephen L. (2005). “Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research”, *Journal of School Psychology*. Volume 43, Issue 3, (May-June) 2005: 177-195.
- Stone, Herbert., Sidel, Joel L., and Bloomquist, Jean. (1997). “Quantitative Descriptive Analysis” in Gacula, M.C. (ed.). *Descriptive Sensory Analysis in Practice*. Hoboken. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Zeithaml, Parasuraman, and Berry. (1990). “เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ” สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2560 จากเว็บไซต์ www.tpa.co.th.