

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสาร
ประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดหลักบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบรดโดยสารประจำทาง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการเข้ารับบริการ ระบบรด
โดยสารประจำทางในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งมี
ผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และตวิจ สุวรรณ (2540 : 39)กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ
หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่เขา
หายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

ปรากรม วุฒิพงส์ (2540 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์
ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อ
ปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ
คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

อนก กัลยณี (2542 : 63) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการ
ทำงานนั้นๆ

มณี โพธิเสน (2543 : 31) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติ
ที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 1999 : 36) อธิบายความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่
เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล

Wolman (1978 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

Vroom (1984) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่ดี

นารี นาคกร (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และ

ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก (คอตเลอร์ Kotler 2003 : 61 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546 : 90)

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม เป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย มีความมุ่งมั่น มีความสุข ไม่ทอดลอยต่ออุปสรรค

2.2 แนวคิดหลักการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายแนวคิดหลักการบริการไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมาย

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที โดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสี้ยมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาสภาพลักษณะของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : 21) การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและ มีความสุข

พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี (2541 : 20) ได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการ ได้เป็นตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

สมชาย ศิริสมถุทัย และคณะ (2544 : 35) ได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ ให้ความเห็นว่า การจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการ หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ในความหมายของการให้บริการนั้นเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้อื่น ที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ด้วยความรับผิดชอบ อุ่มอึ้ง ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดีเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยส่วนรวมไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความสำคัญของการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายแนวคิดความสำคัญของการให้บริการ ไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ทักษะ และความเนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือนุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กรรวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า และการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบ และร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วน

ราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

วราพรธรรม สันตศนะ โชค (2540 : 31) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการได้ของนักวิชาการ คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

รุทธ์ สุขสำราญ (2546 : 31) ได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ และได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

บึงอร ผงผ่าน (2538 : 30 อ้างถึงใน รุทธ์ สุขสำราญ : 2546) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.1 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ก. การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
- ข. การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- ค. ไม่ผิดนัด
- ง. ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.2 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความรุนแรงกับผู้รับ

บริการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามา

ติดต่อที่สำนักงาน

1.5 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอ และอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง

ข. การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ค. การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

ง. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

จ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

ฉ. ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ก. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข. ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

ค. ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

ก. ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบ่งบอกประสิทธิภาพข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ

หน่วยงาน

เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เมื่อถึงต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ข. การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

4) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

5) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

2.5 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน รุทซ์ สุขสำราญ : 2546) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

ก. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

ข. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุม

มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ก. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ต่างๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาทางหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวฉุดในระบบการแข่งขัน ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งออกจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

(1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน

(2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

(3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักงานทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมี และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าคนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมสมกับ

ความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลิกปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นถือเป็นหัวใจหลักของการบริการ ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย ความเต็มใจในการบริการ ความรวดเร็วในการบริการ ความกระตือรือร้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ผู้รับบริการควรได้รับจากผู้ให้บริการ จึงถือได้ว่าการให้บริการสมบูรณ์

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายแนวคิดความพึงพอใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

Aday and Andersen (1975) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ซึ่งออกซ์ และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึของผู้ป่วยที่ได้รับบริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกาย และจิตใจ
 - 2.3 แพทย์ได้ติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับ ในที่สนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้ งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความ พึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการ ดำรง

ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าลูกค้าเขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าที่ได้รับในสายตาของลูกค้าซึ่งจะต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันปัจจัยอื่น ๆ

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย และติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ ซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ดังนี้

3.1 การโฆษณา (Advertising) หมายถึง กิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิดที่ต้องการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์การโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสร้างงานโฆษณาและกลยุทธ์วิธีการโฆษณาและกลยุทธ์สื่อ

3.2 การขายโดยพนักงาน เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจุดตลาดโดยใช้บุคคลงานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การขายโดยพนักงานขาย

3.3 การส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยพนักงานและการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจทดลองใช้ หรือการซื้อ โดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือนุคคลอื่นในช่องทางการส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบคือการกระตุ้นผู้บริโภค หรือเรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค การกระตุ้นคนกลางหรือเรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง และการกระตุ้นพนักงานหรือเรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย

3.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผน โดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

3.5 การตลาดทางตรง และการตลาดเชื่อมตรง เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดความต้องการตอบสนองในทันทีประกอบด้วยการขายทางโทรศัพท์ การขายโดยใช้จดหมายตรง การขายโดยใช้บัญชีรายชื่อสินค้า และการขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจงใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้รูปโปงแลกซื้อ

4. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง เส้นทางที่สินค้าบริโภค (Consumer Goods) เคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) บริษัท

จำนวนมากเลือกใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรงโดยไม่ใช้ช่องทางอ้อมโดยอาศัยคนกลาง ช่องทางการจัดจำหน่ายมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ช่องทางโดยตรง (Direct Channel) หรือช่องทางศูนย์ระดับ (Zero Level Channel) เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ผลิตขายสินค้าโดยตรงให้กับผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial User) หรือลูกค้าทางอุตสาหกรรม (Industrial Customer) ช่องทางตรง มีข้อดีคือบริษัทสามารถควบคุมนโยบายการตลาดได้ดี และพนักงานขายของผู้ผลิตจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและลูกค้าเป็นอย่างดีเนื่องจากว่าภาระสินค้าของผู้ผลิตเพียงหนึ่งรายจึงสามารถทำงานตามขั้นตอนการขายให้บรรลุความสำเร็จได้ กล่าวคือ สามารถกระตุ้นลูกค้าให้เกิดความต้องการ และเกิดการตัดสินใจซื้อได้ดีกว่าใช้คนกลาง แต่อย่างไรก็ตามการใช้ช่องทางตรงจะมีปัญหาด้านจัดจำหน่ายที่ไม่ทั่วถึง และในกรณีที่เปิดสาขาและสำนักงานขาย ผู้ผลิตต้องใช้งบลงทุนจำนวนมากจึงสามารถขยายสาขาและสร้างยอดขายได้มาก

4.2 ช่องทางอ้อม (Indirect Channel) หมายถึง เส้นทางที่สินค้าเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตผ่านคนกลางไปยังลูกค้า คนกลางอาจจะเป็นตัวแทน ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีกหรือผู้จัดจำหน่าย ช่องทางอ้อมมีข้อดีคือ สามารถสร้างยอดขายได้มากกว่าช่องทางตรงแต่อาจมีปัญหาระหว่างการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าของผู้ผลิตจากคนกลาง เนื่องจากคนกลางจำหน่ายสินค้าของผู้ผลิตหลายรายซึ่งแข่งขันกันอยู่แล้ว คนกลางจึงไม่สามารถเอาใจใส่สินค้าของผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งมากเป็นพิเศษ ช่องทางอ้อมมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ช่องทางหนึ่งระดับ (One Level Channel) ประกอบด้วย คนกลาง คือ ผู้ค้าปลีก แต่ถ้าเป็นตลาดอุตสาหกรรมจะเป็นตัวแทน นายหน้า ผู้ค้าส่งหรือผู้จัดจำหน่าย

4.2.2 ช่องทางสองระดับ (Two Level Channel) ประกอบด้วย ผู้ค้าส่งและค้าปลีกในตลาดอุตสาหกรรม อาจจะเป็นตัวแทนการขายและผู้ค้าส่งและผู้จัดจำหน่าย (Industrial Distributor)

4.2.3 ช่องทางสามระดับ (Three Level Channel) ประกอบด้วยคนกลางสามฝ่าย ในตลาดผู้บริโภคประกอบด้วยผู้ค้าส่ง ผู้ค้าส่งอิสระและผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่งอิสระ (Jobber) ทำหน้าที่ซื้อสินค้าจากผู้ค้าและขายต่อให้ผู้ค้าปลีกรายย่อย ซึ่งไม่สามารถซื้อจากผู้ค้าส่งโดยตรงได้ ส่วนในอุตสาหกรรมโดยทั่วไปไม่มีช่องทางสามระดับ เพราะอุตสาหกรรมมีช่องทางค่อนข้างสั้น

4.2.4 ช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าสามระดับ (Higher Three Level Channel) เกิดขึ้นในกรณีที่มีการนำสินค้าผ่านผู้ค้าส่ง ผู้ค้าส่งอิสระและผู้ค้าปลีก ซึ่งแต่ละฝ่ายมีกลุ่มย่อยช่วยกันดำเนินการ

5. บุคคลหรือพนักงาน (People) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองลูกค้าได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

6. ลักษณะทั่วไปทางกายภาพ (Physical evidence) ต้องมีการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการให้กับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ (Customer Satisfaction)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภค โดยการตั้งคำถามและคำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบรถโดยสารประจำทาง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบรถโดยสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมไว้ดังนี้
โครงการสำรวจการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง (เว็บไซต์ : 2547)

1) สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่หรือส่วนของสถานที่ ที่ใช้ในการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางภายใต้การ ครอบครองหรือควบคุม โดยเจ้าของคนเดียวหรือกลุ่มบุคคล ณ สถานที่ตั้งแห่งเดียวการนับสถานประกอบการให้พิจารณา ดังนี้

กรณีที่มีการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางภายใต้การครอบครอง หรือควบคุมของเจ้าของคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลเดียวกันแต่ที่ตั้งแยกกัน ให้นับรวมเป็นหนึ่งสถานประกอบการกรณีที่ตั้งสถานประกอบการ ดำเนินกิจการ โดยเจ้าของหลายคน หรือกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มในสถานที่เดียวกัน หรือในบ้านเลขที่เดียวกัน ให้นับแต่ละเจ้าของ หรือกลุ่มบุคคลเป็นหนึ่งสถานประกอบการ

2) ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำเนินการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง ได้แก่ ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ และ/หรือผู้ประกอบการร่วม

3) ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง ในเส้นทางซึ่งกำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก โดยผู้ได้รับใบอนุญาตฯ จะมีรถของตนเองวิ่งในเส้นทางนั้นหรือไม่ก็ตาม

4) ผู้ประกอบการร่วมนั้น หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ว่าจะดำเนินการในรูปแบบใดก็ตาม นำรถยนต์โดยสารของตนไปขอร่วมวิ่งในเส้นทางเดินรถซึ่งผู้อื่นเป็นผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีข้อตกลงในการวิ่งร่วมเป็นอย่างไรก็ตาม

5) รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายจำแนกออกเป็น 6 ประเภท คือ

ส่วนบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่เป็นนิติบุคคล หมายถึง สถานประกอบการที่มีเจ้าของเป็นบุคคลธรรมดาคนเดียวหรือหลายคนรวมกันและให้หมายรวมถึงห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รวมทุนกันเพื่อประกอบธุรกิจ และมีความรับผิดชอบร่วมกันโดยจดทะเบียนตามกฎหมาย

บริษัท จำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้น โดยผู้ริเริ่มคณะหนึ่ง และได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย โดยต้องมีผู้ริเริ่มก่อการอย่างน้อย 7 คนขึ้นไป

ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หมายถึง สถานประกอบการที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือมีทุนอยู่ด้วยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของทุนทั้งหมด

สหกรณ์ หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นในรูปสหกรณ์ โดยจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วย สหกรณ์ โดยมีผู้ก่อตั้งไม่น้อยกว่า 10 คน

อื่นๆ หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว เช่น จัดตั้งในรูปสมาคม หรือสโมสร ซึ่งจะต้องจดทะเบียนก่อตั้งโดยมีผู้ก่อตั้งอย่างน้อย 3 คน

6) รถโดยสารประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้าง ตามเส้นทางที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบก กำหนดขึ้น

7) รถโดยสารประจำทาง หมวด 2 หมายถึง รถโดยสารที่วิ่งประจำอยู่ในเส้นทาง ที่มีจุดเริ่มต้นจากสถานีขนส่งในกรุงเทพมหานครและไปสุดเส้นทางในจังหวัดต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เช่น กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-นครสวรรค์ เป็นต้น

8) รถโดยสารประจำทาง หมวด 3 หมายถึง รถโดยสารที่วิ่งประจำอยู่ในเส้นทาง ที่มีจุดเริ่มต้นในจังหวัดหนึ่งและไปสุดเส้นทางในอีกจังหวัดหนึ่งในส่วนภูมิภาค ระหว่างเส้นทางอาจผ่านเขตจังหวัดต่างๆ จังหวัดเดียว หรือหลายจังหวัดก็ได้ เช่น นครราชสีมา-อุดรฯ สระบุรี-หล่มสัก เชียงใหม่-ตาก เป็นต้น

9) รถโดยสารประจำทาง หมวด 4 หมายถึง รถโดยสารที่วิ่งประจำอยู่ในเส้นทาง ที่มีจุดต้นทางและปลายทางอยู่ระหว่างอำเภอกับจังหวัดหรือระหว่างอำเภอ กับอำเภอ และอยู่ภายในเขตจังหวัด เช่น อุบลราชธานี-เขมราฐ ปราจีนบุรี-กบินทร์บุรี หาดใหญ่-สงขลา เป็นต้น

10) มาตรฐานรถ หมายถึง ลักษณะของรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารตามกฎหมายกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) คือ

มาตรฐาน 1 หมายถึง รถปรับอากาศพิเศษ รวมถึงรถชั้นครึ่ง และรถสองชั้นปรับอากาศพิเศษ ซึ่งไม่มีที่ขึ้น มีที่เตรียมอาหารและเครื่องคัม มีอุปกรณ์ให้เสียงและประชาสัมพันธ์ มีห้องสุขภัณฑ์และที่เก็บสัมภาระ

มาตรฐาน 2 หมายถึง รถปรับอากาศที่มีที่นั่งผู้โดยสารเกิน 30 ที่นั่ง มีที่ขึ้นหรือไม่มีก็ได้ ที่เตรียมอาหารและเครื่องคัมมีหรือไม่มีก็ได้ ที่เก็บสัมภาระ อุปกรณ์ให้เสียงและประชาสัมพันธ์มีหรือไม่มีก็ได้ ห้องสุขภัณฑ์ไม่มี รวมถึงรถตู้ปรับอากาศด้วย

มาตรฐาน 3 แบ่งออกเป็น 2 มาตรฐานย่อย ดังนี้-

มาตรฐาน 3 (ธ) หมายถึง รถธรรมดาที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งผู้โดยสารเกิน 30 ที่นั่ง มีที่ขึ้นหรือไม่มีก็ได้ ที่เตรียมอาหารและเครื่องคัมไม่มี ห้องสุขภัณฑ์ไม่มี ที่เก็บสัมภาระมีหรือไม่มีก็ได้ กรณีนี้ให้รวมถึงรถตู้ ไม่ปรับอากาศด้วย

มาตรฐาน 3 (ด) หมายถึง รถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ ลักษณะรถเป็นรถสองแถว ที่เตรียมอาหารและเครื่องคัมไม่มี ห้องสุขภัณฑ์และที่เก็บสัมภาระไม่มี

11) เกี่ยวกับการเดินรถ หมายถึง การเดินรถโดยสารตั้งแต่จุดต้นทางไปจนถึงปลายทาง เรียกว่า "ขาไป" และการเดินรถโดยสารซึ่งตั้งต้นจากปลายทางถึงต้นทาง เรียกว่า "ขากลับ" ทั้งนี้แต่ละขบวน หมายถึง 1 เที่ยว ไม่ว่าจะไปขาไป หรือขากลับ

12) จำนวนวันทำการเดินรถในรอบปี หมายถึง จำนวนวันของรถโดยสารที่ถูกรับปฏิบัติการณ์ขนส่งในปี

13) รายรับจากค่าโดยสารเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายรับจากค่าโดยสารในการเดินรถในเส้นทางที่ได้รับใบอนุญาตฯ เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งรายรับจาก ค่าโดยสารที่ได้จากการนำรถไปร่วมวิ่งกับผู้ประกอบการอื่นเฉลี่ยต่อเดือน

14) รายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่เก็บจากผู้ประกอบการรถร่วมทุกราย หมายถึง รายรับโดยเฉลี่ยที่ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตฯ เก็บจากผู้ที่นั่งรถมาวิ่งร่วมทุกราย ในเส้นทางที่ได้รับใบอนุญาตฯ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

15) รายรับจากการดำเนินงาน หมายถึง รายได้ต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินธุรกิจการบริการ หรือกำไรจากการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางของผู้ประกอบการ ที่นอกเหนือจากรายรับที่เก็บจากค่าโดยสาร โดยตรง แบ่งเป็นรายได้จากการเดินรถและรายได้อื่นๆ

รายได้จากการเดินรถ ประกอบด้วย ค่าระวางสัมภาระ ค่าจ้างเหมาขนส่ง ค่าธรรมเนียมสัญญาาร่วม สิทธิการเข้าร่วม ค่าขายตั๋วรถร่วม ค่านำรุงรถร่วม

รายได้อื่นๆ ประกอบด้วย รายได้จากค่าเช่ารถโดยสาร จากการให้เช่าที่ดิน อาคาร สถานที่ รายได้เบ็ดเตล็ด ค่าโทรศัพท์สาธารณะ ค่าหนี้สูญรับคืน รายได้ค่าโฆษณา จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม กำไรจากการขายทรัพย์สินจากสถานีบริการ

16) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับขางรถยนต์ หมายถึง เงินที่จ่ายในการซื้อขาง ทั้งขางนอกและขางใน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใหม่ ขางเปอร์เซ็นต์ ขางหล่อดอกหรืออัดดอก รวมทั้งค่าจ้างหล่อดอก/อัดดอก และปะขาง เฉพาะที่ใช้กับรถโดยสารประจำทางเท่านั้น

17) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแบตเตอรี่ หมายถึง เงินที่จ่ายเพื่อซื้อแบตเตอรี่ ซึ่งนำมาใช้กับรถยนต์โดยสารประจำทางและเพื่อการชาร์จหรือซ่อมแบตเตอรี่ ที่ใช้ประจำอยู่กับรถยนต์โดยสารประจำทางนั้น ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ต่อไป นอกจากนั้นให้นับรวมค่าน้ำกลั่น ไว้ในค่าใช้จ่ายประเภทนี้ด้วย

18) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง หมายถึง เงินที่จ่ายสำหรับเป็นค่าเชื้อเพลิง เช่น น้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล แก๊สหรือก๊าซหรืออื่นๆ สำหรับใช้กับรถโดยสารประจำทางที่วิ่งรับ-ส่งผู้โดยสารในเส้นทางต่างๆ

19) ค่าน้ำมันหล่อลื่น หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นค่าน้ำมันหล่อลื่นประเภทต่างๆ เช่น น้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำมันเกียร์ คลัทช์หรือจารบี ฯลฯ สำหรับใช้กับรถโดยสารประจำทาง

20) ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปเพื่อจ้างให้บุคคลอื่น (ไม่ว่าจะเป็นบริษัท ห้างร้าน หรือบุคคลธรรมดา) ทำการซ่อมแซมส่วนต่างๆ ของรถยนต์ที่นำไปวิ่งรับ-ส่งผู้โดยสาร เช่น ค่าใช้จ่ายในการซ่อมเครื่องยนต์ เบรก คลัทช์ อะไหล่ต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการเกาะ พ่นสี ปะหูดตัวถังรถ รวมทั้งค่าซ่อมบำรุงรักษา เดิม น้ำยาเครื่องปรับอากาศในรถยนต์โดยสาร

การยกเครื่องหรือเปลี่ยนเครื่อง ค่าทำตัวถังและสีใหม่ทั้งคัน หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนอะไหล่ที่จำเป็น ซึ่งหมดอายุการใช้งานแล้ว ค่าทำตัวถังและสีใหม่ทั้งคัน หรือการนำเอาเครื่องยนต์ใหม่ใส่แทนที่เครื่องยนต์เก่าทั้งเครื่อง ซึ่งได้ใช้งานมาจนหมดสภาพ ไม่สามารถนำมาซ่อมแซมได้ต่อไปอีก หนึ่ง เครื่องยนต์โดยทั่วไปนั้น จะมีอายุการใช้งาน ประมาณ 7-8 ปี ก็จะไม่สามารถนำมาซ่อมแซมใช้ได้อีกต่อไป อย่างไรก็ตาม อายุการใช้งานของเครื่องยนต์จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการใช้งานของผู้ครอบครอง

การยกเครื่องหรือเปลี่ยนเครื่อง ค่าทำตัวถังและสีใหม่ทั้งคัน จึงจัดเป็นค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม เพื่อยืดอายุการใช้งาน ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี

21) ค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง หมายถึง เงินที่จ่ายสำหรับซื้ออะไหล่ เครื่องใช้ประจำรถยนต์เล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ผู้ประกอบการซื้อมาเปลี่ยนเองหรือให้ผู้อื่นทำให้ส่วนใหญ่จะเป็นอะไหล่หรือเครื่องใช้ที่มีอายุการใช้งานไม่ถึงปี เช่น ใสกรองน้ำมันเครื่อง ใสกรองอากาศ สายพาน หลอดไฟ เป็นต้น

22) ค่าใช้จ่ายสำนักงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจหรือการบริหารงาน ในการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางของผู้ประกอบการ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยางรถยนต์ แบตเตอรี่ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถ ยกเครื่อง/เปลี่ยนเครื่อง และค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง

ค่าใช้จ่ายสำนักงาน ประกอบด้วยรายการต่างๆ อาทิเช่น ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าติดต่อดสื่อสาร ค่าบริการทางธุรกิจ ค่าเช่าที่ดิน/อาคาร รวมทั้งค่าธรรมเนียม ค่าภาษี ดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

23) ค่าดอกเบี้ย หมายถึง ค่าดอกเบี้ยที่จ่ายเฉพาะเป็นค่าตอบแทนเงิน ซึ่งกู้มาเพื่อใช้ในธุรกิจการประกอบการขนส่ง โดยสารประจำทางเท่านั้นทั้งที่กู้ยืมมาจากสถาบันการเงิน และนอกสถาบันการเงิน ทั้งนี้ ไม่รวมดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่ารถ

แหล่งเงินกู้ ประกอบด้วย สถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร ทรัสต์ ฯลฯ นอกสถาบันการเงิน เช่น จากนายทุนเงินกู้ ญาติ พี่น้อง ฯลฯ

24) ค่าพิมพ์ตัวหรือซื้อตัวโดยสาร หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการซื้อ หรือจ้างพิมพ์ตัวโดยสาร เพื่อใช้สำหรับออกตั๋วให้แก่ผู้โดยสารตามอัตราค่าโดยสาร

25) ค่าธรรมเนียมและค่าภาษี หมายถึง เงินที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายให้กับรัฐ ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ หรือผู้ประกอบการอื่น เช่น ค่าภาษีรถยนต์ประจำปีค่าภาษีที่ดินและโรงเรือน ค่าภาษีบำรุงท้องที่ (เฉพาะที่ดินและโรงเรือน ส่วนที่ผู้ประกอบการใช้เป็นที่พักประกอบการเท่านั้น) ค่าธรรมเนียมต่อสัญญาาร่วม ค่าใบอนุญาตประกอบการ(เฉพาะผู้ได้รับใบอนุญาตฯ) และอื่นๆ

ภาษีรถยนต์ประจำปี หมายถึง ภาษีรถยนต์โดยสารที่ผู้เป็นเจ้าของรถต้องจ่ายเป็นประจำทุกปี ให้กับกรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด เพื่อให้เป็นรถโดยสารที่ถูกต้องตามกฎหมาย

ค่าเข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง เงินค่าบริการที่ผู้ประกอบการ ต้องชำระเป็นค่าธรรมเนียมการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งแก่นายสถานีขนส่งทุกครั้ง เมื่อเดินรถตามตารางเดินรถ

ออกจากสถานีขนส่งฯ ต้นทาง และ/หรือเมื่อรถโดยสารผ่านสถานีขนส่งฯ ระหว่างเส้นทางเดินรถ ตามที่ได้รับอนุญาตฯ

ค่าวิน หมายถึง เงินที่ผู้ประกอบการรถร่วมจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ได้รับใบอนุญาตฯ ทุกครั้ง ที่เดินรถตามตารางเดินรถ ซึ่งผู้ได้รับใบอนุญาตฯ เป็นผู้จัดให้

ค่าธรรมเนียมต่อสัญญากร่วม หมายถึง ค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการรถร่วม ซึ่ง ประสงค์จะประกอบ กิจการเดินรถโดยสารประจำทางในเส้นทางต่างๆ ต้องจ่ายเป็นค่าต่อสัญญา ใน การขอนำรถมาวิ่งร่วมกับผู้ได้รับใบอนุญาตฯ เมื่อสัญญาที่ทำไว้หมดอายุลง

ค่าสิทธิการเข้าร่วมเดินรถ หมายถึง เงินค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการรถร่วม ซึ่ง ประสงค์จะประกอบ กิจการเดินรถโดยสารประจำทางในเส้นทางต่างๆ ต้องจ่ายเมื่อแรกเข้าในการ ทำสัญญา เพื่อขอนำรถมาวิ่งร่วม ในการจ่ายค่าบำรุงนี้จะจ่ายเพียงครั้งเดียวหรือผ่อนชำระเป็นงวดๆ ก็ได้

26) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ หมายถึง รายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจของสถาน ประกอบการ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในข้ออื่นๆ

27) จำนวนพนักงาน หมายถึง จำนวนพนักงานที่รับเงินเดือนประจำ หรือค่าจ้างรายวัน หรือได้รับเป็นค่าตอบแทนอื่นๆ โดยจำแนกประเภทของพนักงานออกเป็น 4 ประเภท คือ

เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการ โดยได้รับ เงินเดือนหรือ ค่าจ้างเป็นประจำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหาร พนักงานเสมียน หรืออื่นๆ

เจ้าหน้าที่ประจำรถ หมายถึง บุคคลที่ผู้ประกอบการจ้างมาเพื่อทำงานประจำรถ ได้แก่ คนขับรถ พนักงานติดรถ เป็นต้น โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน และ/หรือเงินเปอร์เซ็นต์จากรายได้ นอกจากนี้ยังอาจได้รับค่า เบี้ยเลี้ยง และค่าตอบแทนอื่นๆ อีกด้วย

ช่างเครื่องยนต์และพนักงานซ่อมรถ หมายถึง บุคคลที่ผู้ประกอบการจ้างมา เพื่อทำ หน้าที่ในการตรวจซ่อมเครื่องยนต์ของรถที่ใช้ในการประกอบการขนส่ง

เจ้าหน้าที่อื่นๆ หมายถึง บุคคลที่ผู้ประกอบการจ้างมาเพื่อทำหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจาก ข้อ 1 ถึงข้อ 3 ได้แก่ นายตรวจ ผู้ปล่อยรถ(จัดคิว) ผู้จับเวลา นายท่า เป็นต้น

28) ค่าตอบแทนแรงงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการจ่ายให้แก่พนักงาน เป็น ค่าตอบแทนในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยรายการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

ค่าเบี้ยประชุม หมายถึง เงินที่นายจ้างหรือสถานประกอบการ จ่ายให้กรรมการที่เป็น ลูกจ้าง (พนักงาน) ของสถานประกอบการ ในระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม เมื่อมีการประชุม เกิดขึ้น (ไม่รวมเบี้ยประชุมที่จ่ายให้กรรมการซึ่งไม่ได้รับเงินเดือนจากสถานประกอบการ ให้ถือ เป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ)

เปลี่ยนเครื่อง หรือยกเครื่องแล้ว ถือว่ารถยนต์คันนั้นสิ้นสุดอายุการใช้งานเพียงระยะเวลานั้นหลังจากนั้นจะต้องเริ่มคิดอายุการใช้งานของรถ คันนั้นใหม่ การนับอายุการใช้งานสรุปได้ ดังนี้

ในกรณีที่รถคันนั้นไม่เคยยกเครื่อง หรือเปลี่ยนเครื่องเลย ให้เริ่มนับอายุการใช้งานตั้งแต่ซื้อครั้งแรก จนกระทั่งถึงเวลาที่คาดว่าจะไม่สามารถนำรถออกวิ่งไปได้

ถ้ารถคันนั้นได้ทำการยกเครื่อง หรือเปลี่ยนเครื่องแล้ว ให้เริ่มนับอายุการใช้งานตั้งแต่เมื่อมีการยกเครื่อง หรือเปลี่ยนเครื่องครั้งหลังสุด จนถึงเวลาที่คาดว่าจะไม่สามารถนำรถไปใช้ได้ต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชณี นันทวัฒนาศิริวิชัย (บทคัดย่อ : 2540) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินโครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก โดยในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ทราบถึงโครงข่ายลักษณะการให้บริการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของระบบรถโดยสารประจำทาง ปริมาณการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางทางประสิทธิภาพในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้เดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง และผู้เดินทางที่ไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง โดยผลการศึกษาที่ได้นั้นสามารถสรุปได้ในด้านต่างๆแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. สภาพการดำเนินการ พบว่าความเร็วที่รถวิ่งให้บริการชาวเมืองมีความช้ากว่าชาวเมืองประมาณ 15 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ในส่วนของความถี่ที่ให้บริการในเมืองจะสูงกว่า และมีการรักษาเวลาในการปล่อยรถค่อนข้างเคร่งครัดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสายการเมือง ในส่วนของป้ายจอดรถโดยสารมีความไม่ชัดเจนและมีระยะห่างไม่แน่นอน

2. ผู้เดินทาง พบว่ามีผู้ใช้บริการระบบรถโดยสารประจำทางทั้งสิ้นประมาณ 36,000 คนต่อวัน โดยส่วนมากเป็นนักเรียนนักศึกษาหรือวัยละ 44 ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางประมาณ 3.0 กิโลเมตร และไม่ค่อยมีการต่อรถเลย ผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางส่วนมากจะมีทัศนคติที่ค่อนข้างดีต่อระบบรถโดยสารประจำทาง ในแง่ของระยะเวลาการเดินทาง ความถี่ในการปล่อยรถ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความปลอดภัย จำนวนครั้งที่ใช้ในการต่อรถ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความสะอาดของตัวรถ และราคาค่าโดยสาร ขณะเดียวกันผู้เดินทางที่ไม่ใช้รถโดยสารประจำทางก็มีทัศนคติที่ตีเหมือนกัน หากเป็นด้วยเหตุผลของความสะดวกสบาย ความคล่องตัว และสถานภาพทางสังคม ทำให้พวกเขาไม่หันมาใช้บริการระบบรถโดยสารประจำทาง

3. ผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการนั้นมีกำไรในการดำเนินการและพยายามที่จะรักษาระดับการให้บริการให้คงที่หรือดียิ่งขึ้น

อนันตชัย แก้วศรีงาม (บทคัดย่อ : 2544) ได้ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าต่อ บริษัท เอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 25 – 35 ปี มีพฤติกรรมในการบริโภคคือ ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าในช่วงเทศกาลปีใหม่ วัตถุประสงค์ของการซื้อเพื่อเป็นของขวัญ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จุดแข็งของ บริษัท เอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด คือ สินค้าเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะสาลี จุดอ่อน คือร้านที่ขายสินค้ายังไม่ครอบคลุม ควรส่งเสริมให้มีการขายทั่วประเทศ

สุชาดา แก้วมาศ (บทคัดย่อ : 2543) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัญหาการขนส่งท้องถิ่น : ศึกษากรณีรถโดยสารสองแถวในเทศบาลขอนแก่น สรุปได้ดังนี้ กลุ่มพนักงานขับรถ มีปัญหาการจัดการเดินรถในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับเส้นทางการเดินรถอัตราค่าโดยสาร จำนวนเที่ยวการเดินรถต่อวัน และตารางเวลาในการเดินรถ มีปัญหาในเส้นทางถนนสายหลัก ซึ่งวิ่งผ่านบริเวณย่านการค้า แหล่งชุมชนที่พักอาศัย และถนนที่มีทางแยกทางร่วมมาก สภาพถนนแคบ

กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีปัญหาในการจัดระบบจราจร ในช่วงเวลาเร่งด่วนพบว่าขาดการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดและควบคุมระบบจราจร และอัตราค่าตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ในควบคุมกำกับ ดูแล และติดตามผลให้ทั่วถึง

กลุ่มผู้ใช้บริการ มีปัญหาในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันขาดความรู้ความเข้าใจในการขึ้น-ลงรถโดยสารประจำทาง ไม่มีระเบียบวินัยขาดความระมัดระวังและใช้รถใช้ถนนด้วยความประมาทมีปัญหาด้านยานพาหนะในการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสารสองแถวในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพรถโดยสารชำรุด เครื่องอุปกรณ์ส่วนควบคุมภายในรถไม่พร้อมต่อการใช้งาน

เฉลิมศรี ดวงชาทม (บทคัดย่อ : 2543) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้รถโดยสารประจำทาง : ศึกษากรณีเฉพาะรถด่วนของบริษัท โกสุมขนส่ง จำกัด ผลการศึกษามีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมและเป็นรายด้าน 7 ด้าน อยู่ในระดับไม่แน่ใจและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเฉพาะในด้านความรวดเร็วเท่านั้น
2. ผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นโดยรวมและเป็นรายด้าน 7-8 ด้านอยู่ในระดับไม่แน่ใจ แต่เพศชายมีความคิดเห็นในด้านความตรงต่อเวลาและเพศหญิงมีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน 6-8 ด้านอยู่ในระดับไม่แน่ใจ แต่ผู้มีอายุไม่เกิน 18 ปี มีความคิดเห็นในด้านความตรงต่อเวลา และด้านความสะดวก และผู้มีอายุ 25-30 ปีและผู้มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับเห็นด้วย

4. ผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน 6-8 ด้านอยู่ในระดับไม่แน่ใจ แต่ผู้รับราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นในด้านตรงต่อเวลา พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในด้านความสะดวกและด้านความสบาย และผู้ประกอบการอาชีพอื่นมีความคิดเห็นในด้านความตรงต่อเวลาและด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับเห็นด้วย

5. ผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน 6-8 ด้านอยู่ในระดับไม่แน่ใจ แต่ผู้ใช้บริการเป็นประจำมีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วและด้านความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับเห็นด้วย

สฤณา แลพีเชร (บทคัดย่อ : 2547) การศึกษาการทำงานของพนักงานบริการบนรถปอ.1 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงการทำงานของพนักงานบริการบนรถ ปอ. 1 (กาญจนบุรี - กรุงเทพฯ) ต่อระบบการทำงานของบริษัท ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาการทำงานของพนักงานบริการบนรถ ปอ. 1 (กาญจนบุรี - กรุงเทพฯ) และความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการของทางบริษัท โดยการศึกษาไม่จำกัดอายุ รายได้ และสถานภาพ ลักษณะประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานบริการบนรถ ปอ. 1 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งประชากรที่เน้นพนักงานบริการบนรถ ปอ. 1 มีจำนวน 36 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ 36 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาด้านข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริการบนรถ (ตัวจริง) ร้อยเปอร์เซ็นต์ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 66.66 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 97.22 สถานภาพสมรส ร้อยละ 55.56 ข้อมูลเกี่ยวกับบุตรส่วนใหญ่จะไม่มีบุตร ร้อยละ 75

ผลการศึกษาด้านข้อมูลการทำงาน รายได้ และสวัสดิการ ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานส่วนใหญ่จะทำงาน 9 ชั่วโมง ร้อยละ 44.44 การให้บริการบนรถ ต่ำสุด 2 เทียว ร้อยละ 88.88 มากที่สุด 3 เทียว ร้อยละ 50.00 วันหยุดส่วนใหญ่จะหยุดเดือนละ 4 วัน ร้อยเปอร์เซ็นต์ รายได้คงที่ 3,001 - 4,000 บาท ร้อยเปอร์เซ็นต์ เบี้ยเลี้ยง จำนวน 1,260 บาท ร้อยเปอร์เซ็นต์ รายได้และเบี่ยเลี้ยงต่อเดือนสูงสุด 7,000 บาท ร้อยละ 41.67 ต่ำสุด 6,000 บาท ร้อยละ 52.78 การทำประกันสังคมมีร้อยเปอร์เซ็นต์ การทำประกันภัย - อุบัติเหตุ ไม่มี ร้อยเปอร์เซ็นต์ เครื่องแบบพนักงานเสียค่าใช้จ่ายเอง ร้อยเปอร์เซ็นต์ ที่พักที่จังหวัดกาญจนบุรี บริษัทฯ จัดให้ ที่พักที่จังหวัดกรุงเทพมหานครทาง

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539: 38-40) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และพฤติกรรมการเข้ารับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

