

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางในเขตจังหวัดมหาสารคาม

5.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการระบบรดโดยสารในเขตจังหวัดมหาสารคาม

#### 5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่เข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน

#### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะของแบบวัดสร้างขึ้นลักษณะเป็นคำถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544, 29) :7 ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นลักษณะลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

**ตอนที่ 3** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ

#### 5.4 สรุปผลงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

**5.4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม**

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม ที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในช่วงเช้า 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการ ต่ำกว่า 100 บาท/ครั้ง 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเพราะ ประหยัดค่าใช้จ่าย 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานที่ให้บริการรถโดยสาร 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

**5.4.2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.26, 3.23, 3.22 และ 3.15 ตามลำดับ

#### 5.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุমান เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะประชากรศาสตร์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีการทดสอบสมมติฐานดังนี้

##### 1. เพศ

เพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แยกต่างกัน

1.1 เพศกับด้านสถานที่บริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แยกต่าง พบว่า ขอมรับสมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ ไม่แยกต่างกัน

1.2 เพศกับการส่งเสริมแนะนำการบริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แยกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แยกต่างกัน

1.3 เพศกับด้านผู้ให้บริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แยกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ แยกต่างกัน

1.4 เพศกับด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แยกต่าง พบว่า ขอมรับสมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แยกต่างกัน

1.5 เพศกับด้านกระบวนการบริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แยกต่าง พบว่า ขอมรับสมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ ไม่แยกต่างกัน









4.3 ระดับการศึกษาทางด้านผู้ให้บริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.และระดับการศึกษาปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

4.4 ระดับการศึกษาทางด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

4.5 ระดับการศึกษาทางด้านกระบวนการบริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

## 5. อาชีพ

อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

5.1 อาชีพทางด้านสถานที่บริการ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ







## 6. รายได้

รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

6.1 รายได้กับด้านสถานที่บริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ แตกต่างกัน<sup>1</sup> ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000

ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ รายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้10,001-15,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

6.2 รายได้กับการส่งเสริมแนะนำการบริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน<sup>1</sup> ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้5,001-10,000 และรายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้25,000 ขึ้นไป

6.3 รายได้กับด้านผู้ให้บริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรดโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรด



## 5.5 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม ที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางในช่วงเช้า 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการ ต่ำกว่า 100 บาท/ครั้ง 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 ส่วนใหญ่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางเพราะ ประหยัดค่าใช้จ่าย 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานที่ให้บริการรถโดยสาร 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา รัตนปัญญา (บทคัดย่อ : 2547) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจำนวนทั้งหมด 154 คน คือข้าราชการภายในศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชายมากกว่าเป็นผู้หญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี รองลงมา คือ 31 -35 ปี ทางด้านสถานภาพพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่สมรสแล้ว ส่วนรายได้ต่อเดือนของข้าราชการ พบว่า เงินเดือนระหว่าง 8,000 – 10,000 บาท สำหรับการเดินทางมาทำงาน พบว่า ข้าราชการทั้งหมดขับรถยนต์ส่วนตัวมาทำงาน รถยนต์ที่ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้รถเก๋ง รองลงมา เป็นรถกระบะ เหตุผลที่ใช้รถยนต์ พบว่า สะดวกสบาย รวดเร็ว รองลงมา คือ ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่านที่พัก ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงานพบว่า อยู่ระหว่าง 11 -15 กิโลเมตร กับระหว่าง 16 – 20 กิโลเมตร ส่วนค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันต่อเดือน พบว่า อยู่ระหว่าง 1,000 – 20,000 บาท และ 2,500 – 3,000 บาท รถยนต์ที่ใช้กันมากที่สุดจะเป็นยี่ห้อ HONDA กับ NISSAN รองลงมา คือ TOYOTA กับ MITSUBISHI ด้านสถานที่จอดรถข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เพียงพอกับความต้องการ สำหรับราคาน้ำมันที่ขึ้นราคาส่งผลกระทบต่อข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ น้อย ด้านความคิดที่จะเปลี่ยนมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางแทนการขับรถยนต์ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่เคยคิดที่จะเปลี่ยน สำหรับผู้ที่คิดจะเปลี่ยนจำนวน 12 คน ก็เพราะว่าจะได้เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมัน และจะได้ไม่ต้องดูแลรักษาความสะอาดข้าราชการทั้งหมดเห็นว่า ควรมีการรณรงค์ในเรื่องการใช้รถใช้ถนน เพื่อเป็นการสร้างความปลอดภัยและยังเป็นการช่วยชาติประหยัดได้อีกทางหนึ่ง

ด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเป็นตัวอ่วงแก่ประชาชนทั่วไปที่พบเห็นให้ปฏิบัติตามได้ นอกจากนี้ข้าราชการทั้ง 142 คน ไม่คิดจะหันไปใช้บริการโดยสารรถประจำทาง เพราะถึงแม้ว่าน้ำมันจะขึ้นราคาแต่ก็ไม่ได้รับผลกระทบมากเท่าไร และการขึ้นรถโดยสารประจำทางก็ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร ไม่เหมือนกับการขับรถยนต์ไปทำงานซึ่งสะดวก สบาย และรวดเร็วกว่า และต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านของการให้บริการ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร เพราะบางครั้งพวกเราอาจจะจำเป็นต้องขึ้นรถโดยสารประจำทางก็ได้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.26, 3.23, 3.22 และ 3.15 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539: 38-40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการขอยืมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่ารถ ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้อินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้ำต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ ลูกค้ำมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ



อาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีผนังการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทาง โทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

#### 5.6 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยมีดังนี้ คือ

5.6.1 สถานีขนส่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดให้มีกิจกรรมที่เป็นสื่อกลาง เช่น การเสนอข่าวสาร กิจกรรม/การประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์และให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการกระจายความรู้เกี่ยวกับการบริการการเดินทางให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และถูกต้องชัดเจน

5.6.2 สถานีขนส่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ควรเน้นความสำคัญในด้านระบบการบริการ ระบบเทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจในการบริการได้อย่างทั่วถึง และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

5.6.3 สถานีขนส่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการให้เพียงพอกับการบริการและเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น โดยการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ในการบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริการและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริการ