

บทที่ 2

ทฤษฎี และ นิยาม

ในการศึกษาความพึงพอใจของรถประจำทางสาย 12 จะต้องทำการศึกษาถึงระบบขนส่งสาธารณะจากเมืองสู่มหาวิทยาลัยโดยจะใช้ทฤษฎีความพึงพอใจจากองค์ประกอบของคุณภาพซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 อย่าง คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาความพึงพอใจ

2.1 ระบบขนส่งสาธารณะจากเมืองสู่มหาวิทยาลัย

บริษัทพิษณุโลกบริการหรือรถเมล์บ้านเราถือกำเนิดตั้งแต่ปี 2506 โดยใช้รถเพียง 56 แรงม้า 15 คัน และรถเฟียต 90 แรงม้า 4 คัน รวม 19 คัน (จากการศึกษาเพื่อจัดทำแบบการจัดระบบจราจร เมืองพิษณุโลก 2540) จัดเดินรถในเขตเทศบาลตามถนนต่างๆ รวม 5 สาย รุดดังกล่าวไม่เหมาะสมสำหรับเป็นรถโดยสาร (ชำรุดเสียหายมาก) จึงได้มีการเปลี่ยนชนิดของรถจนกระทั่งหันมาใช้รถอีโน่ ดีเซลขนาดกลางช่วงล้อ 4.20 เมตร เป็นหลัก ในปี พ.ศ. 2530 บริษัทมีรถโดยสารที่สามารถเดินรถได้จำนวน 17 คัน เส้นทางที่ได้รับสัมปทานในคอนนั้นมทั้งหมด 6 เส้นทางประกอบด้วยรถโดยสารประจำทางหมวด 1 จำนวน 4 เส้นทาง หมวด 4 จำนวน 2 เส้นทาง หลังปี พ.ศ. 2530 ได้มีการปรับปรุงการเดินรถโดยสารหมวด 1 ในเมืองพิษณุโลกหลายอย่าง โดยเป็นความร่วมมือระหว่างบริษัทและสำนักงานขนส่งจังหวัดพิษณุโลก อาทิเช่น

- ผู้ประกอบการปรับปรุงรถโดยสารให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรง
- เพิ่มจำนวนรถให้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต
- มีการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงเงื่อนไขการเดินรถให้เหมาะสมกับความต้องการ
- ทดลองเดินรถในสายใหม่ และเพิ่มจำนวนเส้นทาง
- นำรถประจำทางปรับอากาศมาใช้ทั้งที่เดินรถร่วมอยู่กับสายทางเดินรถธรรมดา และที่เป็นสายทางปรับอากาศทั้งหมด

ในปัจจุบันทางบริษัทมีรถให้บริการทั้งหมดกว่า 80 คัน โดยมีสัดส่วนระหว่างรถธรรมดากับรถปรับอากาศโดยประมาณ 50:50 มีพนักงานประมาณ 120 คน โดยมีสัมปทานทั้งหมด 17 เส้นทางสำหรับรถประจำทางสายหลักที่รองรับการสัญจรไปยังมหาวิทยาลัยนเรศวรคือรถประจำทางสาย 12 ซึ่งยังแยกออก เป็นสองเส้นทางคือรอบในและรอบนอก โดยสายแรกจะมีเส้นทางผ่านตัวเมืองชั้นใน ในขณะที่สายที่สองวิ่งในเส้นทางรอบนอกผ่านจุดสำคัญๆ เช่น ศูนย์ขนส่ง ห้างสรรพสินค้า ตลาดเทศบาลบ้านคลอง สายแรกมีรถให้บริการ 10 คัน และความเร็วในการปล่อยรถประมาณ 18 นาที ตามตาราง ส่วนสายที่ 2 มีรถให้บริการ 4 คัน และมีความถี่ 23 นาทีตามตาราง จุดเด่นประการหนึ่งของการเดินรถหมวด 1 ของจังหวัดพิษณุโลกคือมีผู้ประกอบการรายเดียว การมีผู้ประกอบการรายเดียวทำให้ทั้งบริษัทและสำนักงานขนส่งจังหวัดสามารถปรับเปลี่ยนเส้นทาง เงื่อนไขการเดินรถและควบคุมการเดินรถให้สม่ำเสมอและปลอดภัยได้ง่ายกว่า สามารถจัดการเดินรถในสายทางซึ่งมีผู้โดยสารน้อยควบคู่กับการเดินรถในสายทางที่มีกำไร ทำให้สามารถขยายเส้นทางและพื้นที่บริการให้เหมาะสมกับการเติบโตของเมืองได้ และจากการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่า 40 ปีทำให้เป็นที่เชื่อถือในด้านการให้บริการของประชาชนรูปแบบการเดินทางของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยเป็นรถประจำทางปรับอากาศทั้งหมดและเก็บค่าบริการตามระยะทางโดยเริ่มต้นที่ 11 บาทและสูงสุดที่ 15 บาท การให้บริการจะหยุดรับผู้โดยสารทั้งตามป้ายหยุดรถหรือตามที่มีผู้ต้องการจะใช้บริการเรียกใช้บริการทั้งนี้เนื่องจากในบางพื้นที่ไม่สะดวกต่อการติดตั้งป้ายหยุดรถเนื่องจากมีเนื้อที่ทางเท้าที่ไม่เพียงพอ

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ผศ.ดร.วิทยากร ท่อแก้ว (ผศ.ดร.วิทยากร ท่อแก้ว , 2546) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจซึ่งมีความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่พบความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง

รูปแบบการและความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าผลของการได้รับจากสิ่งที่กระทำโดยผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยตรงแต่ต้องผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของสิ่งที่ตอบแทน ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจึงถูกกำหนดโดยความรู้สึกของแต่ละบุคคล เมื่อได้รับพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลที่ได้รับที่เกิดขึ้นและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับหากผลตอบแทนที่เขาได้รับความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น

ความมากน้อยของความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับ การรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลที่ได้รับ

2.3 นิยาม



รูปที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพ (<http://www.posdcorb.com/mcontents>)

การปฏิบัติงาน (ทิพย์พาพร ดันติสุนทร, 2545)

คือ สิ่งที่ปฏิบัติต่องานนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการ

ความน่าเชื่อถือ (สมพงศ์ เกษมสิน, 2526)

คือ การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ผู้พบเห็น จะต้องปฏิบัติตัวด้านต่าง ๆ

1. ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence) เกิดจากการที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ อย่างชัดเจน ปราศจากความกลัวต่าง ๆ ที่จะครอบงำ และรวมถึงการแต่งกาย
2. ความคล่องแคล่วว่องไว (Alert and Active) จะต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่วและว่องไว กระฉับกระเฉง
3. ความมีชีวิตชีวา (Motion Create Emotion) การแสดงออกจะต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ ร่าเริงเปิดเผย

สุนทรียภาพ (ทวีเกียรติ ไชยวงษ์, 2538)

คือ ความรู้สึกที่บริสุทธิ์ ที่เกิดขึ้นในห้วงเวลาหนึ่ง ลักษณะของอารมณ์ หรือความรู้สึกนั้นเราใช้ภาษาต่อไปนี้แทนความรู้สึกจริง ๆ ของเรา ซึ่งได้ความหมายไม่เท่าที่เราารู้สึกจริง ๆ

ความสามารถในการบริการ (เชิดศักดิ์ ไชวสินธุ์, 2522) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถในการบริการสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ

ความทนทาน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2546)

คือ ความแข็งแรงและความคงลักษณะเดิม

ลักษณะรูปแบบ (บุญธรรม กิจปริคาปริสุทธิ, 2546)

คือ คุณลักษณะทางกายภาพ เช่น ขนาดหรือปริมาณที่สามารถวัดได้

2.4 เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.5 ทฤษฎีในการศึกษาข้อมูล

การออกแบบสอบถาม (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

1. แบบสอบถาม

คือ เอกสารที่นักวิเคราะห์ระบบสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ต่าง ๆ ที่มีความจะเป็นต่อการวิเคราะห์ระบบ โดยส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องตอบกลับมา การใช้แบบสอบถาม นักวิเคราะห์ระบบ สามารถที่จะสร้างคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ด้านต่าง

การใช้คำถามปลายเปิดจะเป็นการตอบคำถามโดยให้ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ ซึ่งถ้าไม่มีการกำหนดขอบเขตของ คำตอบแล้ว จะไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้องเป็นไปตามที่ต้องการ ในการตั้งคำถามแบบเปิด จะต้องตั้งคำถามให้แคบเพียงพอที่คำตอบที่มีทิศทางเฉพาะ คำถามปลายเปิดนี้จะมีประโยชน์ในสถานการณ์ที่เป็นการสำรวจ วินิจฉัย เช่น ต้องการถามคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ

การใช้คำถามปลายปิด จะเป็นคำถามที่กำหนดคำตอบให้ตอบ การใช้คำถามปิดควรจะใช้เมื่อนักวิเคราะห์สามารถที่จะกำหนดรายการคำตอบได้อย่างชัดเจน คำถามแบบปิดทำให้ง่ายต่อตอบ เพราะมีทางเลือกของคำตอบ และง่ายต่อการแปลความหมายของข้อมูล ที่ได้รับการตอบ

2. รูปแบบของแบบสอบถาม

- ให้เว้นช่องกว้าง ให้แบบสอบถามดูสะอาด น่าตอบ
- เว้นช่องว่างในการตอบคำถามให้พอเพียงกับการตอบ กรณีถ้าเป็นคำถามเปิด และต้องมีสัก 3-5 บรรทัดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความเห็นได้สะดวก
- ถ้าเป็นคำถามที่ต้องวงคำตอบ ซึ่งค่อนข้างจะคาดคะเนยาก ซึ่งทำให้เป็นการยากในการรวบรวมคำตอบด้วย หรือกรณีเป็นแบบเช็กลูก ให้ใส่วงเล็บและหรือช่องในการตอบ

3. การเรียงคำถาม

- คำถามที่สำคัญในการตอบสนองควรเป็นคำถามแรก
- กลุ่มของหัวข้อคำถามต่าง ๆ ควรเหมือนกัน หรือสอดคล้องกัน
- ให้มีคำถามที่มีข้อโต้แย้งนำไปสู่ปัญหาน้อยที่สุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ปัญญารักษ์ พึ่งอำพล และคณะ, 2544)

ปัญญารักษ์ พึ่งอำพล และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการทำแบบสอบถามแบบสุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ทำให้ได้ข้อสรุปว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางในทุก ๆ ด้าน