

## คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด

ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์<sup>1</sup> กนก จุฑามณี<sup>2</sup> คงฤทธิ์ จันทริก<sup>3</sup>  
สุรินทร์ สายสิน<sup>4</sup> ปิติคนธ์ วิเชียร<sup>5</sup> และ วรพงศ์ศิริ เนียมดี<sup>6</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง ของบริษัท STTC จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัท STTC จำกัด จำนวน 364 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test, One-way ANOVA, Least Significant Different (LSD) และทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ในระดับมาก และจำแนกเป็นปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้ว่างใจได้ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ ) รองลงมาคือ ด้าน การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.78$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ ) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.65$ ) ตามลำดับ 2) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการ รถรับ-ส่งโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ ) และจำแนกเป็นปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ทั่วไป (GA) ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของผู้ประสานงานในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ ) ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ ) ด้านการใช้บริการและประสิทธิภาพ ของระบบ e - Transportation ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) และด้านรถรับ-ส่งพนักงานในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ; การรับรู้; รถรับส่ง; บริษัท STTC จำกัด

<sup>1-6</sup>สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี  
248 ซอย เพชรเกษม 110 ถนน เพชรเกษม แขวง หนองค้างพลู เขต หนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160, ประเทศไทย  
อีเมล: chatchai\_lm@thonburi-u.ac.th1

## The Service Quality of Welfare Service for Company Bus Affect the Satisfaction of the Company Shuttle Service: Case Study of Sttc Co.,Ltd.

Chatchai Laoketkarn<sup>1</sup> Kanok Juthamane<sup>2</sup> Kongrit Chantrik<sup>3</sup>  
Surin Saisin<sup>4</sup> Peetikont Vichien<sup>5</sup> and Warangsiri Nientu<sup>6</sup>

### Abstract

This paper is a survey research. Aims to to study the quality of service. Affecting employee satisfaction. The company's shuttle service. of STTC company limited. In this study, Collect data using questionnaire. (Questionnaire) from the staff of shuttle service of STTC Co., Ltd. 364 persons. Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. Statistics used to test the hypothesis are : Independent t-test, One-way ANOVA, Least Significant Different (LSD), and Quality of service factor test.

The results showed that: 1) the respondent asked to share a comment on the quality of the overall service levels. And classified as trustworthy factors at high level ( $\bar{x} = 3.81$ ). Second, the level of service satisfaction was very high ( $\bar{x} = 3.80$ ). The level of service was high ( $\bar{x} = 3.78$ ). ( $\bar{x} = 3.72$ ) and the level of knowledge and understanding of service recipients was high ( $\bar{x} = 3.65$ ), respectively. 2) The respondents asked the level of opinion on the satisfaction of using the shuttle service at the high level ( $\bar{x} = 3.71$ ) and classified as the service factor of General Administration Officer. At the high level ( $\bar{x} = 3.91$ ) the service level of the coordinator was very high ( $\bar{x} = 3.71$ ). The service level of the driver was very high ( $\bar{x} = 3.71$ ). The use and efficiency of the e-transformer system is very high ( $\bar{x} = 3.64$ ) and the level of vehicle was high ( $\bar{x} = 3.57$ ), respectively.

**Keywords:** SERVQUAL; Satisfaction, Company shuttle service; STTC CO., LTD

<sup>1-6</sup>Logistics Management Faculty of Business Administration Thonburi University  
248 Soi Petkasem 110 NongKame, Bangkok, Thailand 10160, Thailand  
E-mail: chatchai\_lm@thonburi-u.ac.th

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีปริมาณการผลิตสูงหรือมีการผลิตในปริมาณมากจำเป็นต้องใช้พนักงานจำนวนมาก ซึ่งพนักงานคือฟันเฟืองสำคัญ และเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของการทำธุรกิจ ดังนั้นสวัสดิการจึงกลายเป็นการตอบแทนพนักงานที่ดีที่สุดที่ผู้ประกอบการสามารถจัดหาให้พนักงานได้ และสวัสดิการยังเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สามารถจูงใจบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วมงานในองค์กรได้อีกด้วย สวัสดิการที่รับ-ส่งพนักงาน จึงถือเป็นสวัสดิการที่มีความสำคัญ (สวัสดิการพนักงานที่ควรมี, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ที่ตั้งของบริษัทหรือโรงงานอยู่ไกล และการบริการขนส่งมวลชนเข้าไม่ถึง

ปัจจุบันบริษัท STTC จำกัด มีการเพิ่มปริมาณการผลิตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีจำนวนพนักงานมากถึง 4,035 คน พนักงานส่วนใหญ่จะกระจายตัวอยู่ในหลากหลายพื้นที่ จึงก่อให้เกิดปัญหา ได้แก่ ถ้าหากพนักงานทุกคนนำรถส่วนตัวมาทำงาน จะทำให้การจราจรติดขัดในพื้นที่โรงงาน ประกอบกับบริษัทมีนโยบายลดพื้นที่จอดรถส่วนตัว เพื่อใช้ประโยชน์เชิงธุรกิจ ทั้งนี้บริษัทจึงเล็งเห็นประโยชน์ของการจัดสวัสดิการรถรับส่งพนักงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในเรื่องของเวลา ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย กำหนดเวลาที่แน่นอนและเชื่อถือได้ และนำไปสู่การลดปัญหาการปฏิบัติงานล่าช้าของพนักงาน จึงจัดสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน โดยมีจำนวนเส้นทางการเดินทางทั้งหมด 63 สายทาง แบ่งโซนในการให้บริการออกเป็น 3 โซน คือ โซน X (พื้นที่เขต กรุงเทพ-สมุทรปราการ-ฉะเชิงเทรา) โซน Y (พื้นที่เขต แหหลวง-บึง-ตัวเมืองชลบุรี) และ โซน Z (พื้นที่เขต บ้านบึง-ดอนหัวฬ่อ) โดยใช้รถทั้งสิ้น จำนวน 179 คัน แบ่งประเภทรถในการให้บริการออกเป็น รถบัสแอร์ จำนวน 34 คัน รถตู้จำนวน 101 คัน สำหรับพนักงานประจำ และรถบัสพัดลมจำนวน 44 คัน สำหรับนักศึกษาฝึกงานและพนักงานชั่วคราว

จากประเด็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ามี ความจำเป็นและสนใจ ที่จะต้องศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้บริการรถรับส่ง ว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งในระดับใดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เพื่อศึกษาว่าปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานหรือไม่ และศึกษาว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถรับส่งพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานหรือไม่ ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจ ถือเป็นสิ่งสำคัญของงานบริการใน ส่วนงานของฝ่ายบริหารทั่วไปที่จำเป็นต้องตระหนักถึง ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือฝ่ายบริหารทั่วไปจำเป็นต้องดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด Morse , 1953, p. 37, Yoder 1958, p. 6 (อ้างถึงใน จักรทิพย์ กริธา (2540) ได้กล่าวว่า “ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกันนั้นสามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง เพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดมีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองตาม ความต้องการ ความตึงเครียดก็จะลดลง มนุษย์จะเกิดความพอใจมากขึ้น” ทั้งนี้สามารถนำผลที่ได้จากการค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการรถรับส่งพนักงานของฝ่ายบริหารทั่วไป และบริษัทต่อไป

## ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการบริการ

ในบริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนจากบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าการบริการไม่มีมาตรฐาน (ปัญญารุช ฌยวิทย์, 2552) ดังนั้นจึงมีความพยายามในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่องค์กรต่างๆ จะต้องศึกษาหรือประเมินจากผู้ให้บริการโดยตรง เพราะข้อมูลที่ได้มาจะตอบคำถามได้ตรงจุด (ศิริวรรณ จุลแก้ว, 2555) เพราะการปรับปรุงคุณภาพการบริการนั้นต้องปรับให้ตรงกับคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ (มยุรี บุญบัง, 2554) ซึ่งมีนักวิจัยจำนวนมากที่พยายามศึกษาตัวแปรที่จะนำมาวัดคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทฤษฎี SERVQUAL เป็นเครื่องมือในลักษณะของมิติการวัดประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นรู้จัก และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพทางการบริการ ผู้ที่วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการประเมินนี้ขึ้นมาคือ Parasuraman, et al. (1988) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบวัดคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการและการและองค์กรค้าปลีก ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น และแนวคิด SERVQUAL ได้มีการนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่างๆ ผ่านการวิจัย เช่น ธาราคาร โรงแรม ภัตตาคาร โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล การศึกษา ห้องสมุด และอื่นๆ อย่างกว้างขวาง โดยแต่เดิม แนวคิดคุณภาพการบริการ (อัจฉรา ชันใจ, 2558) แต่เดิมมีการกำหนดปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้านดังนี้ คือ

1. บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในบริการที่เป็นรูปธรรม

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามคำมั่น

สัญญาที่มีไว้อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการลูกค้าในทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง ความมีเมตริ มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจและมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ให้บริการรวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การสร้างความมั่นใจเพื่อให้เกิดความปลอดภัยโดยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ และจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงจากปัญหา

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้มาใช้บริการโดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้มาใช้บริการ

10. ความเข้าใจ (Understanding the customer) หมายถึง ความพยายามค้นหาและพยายามเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

แต่ในปี ค.ศ.1990 Parasuraman และคณะ ได้มีการพัฒนาแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการข้างต้นมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มเสียใหม่ทำให้เหลือปัจจัยเพียง 5 ด้าน ประกอบไปด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้รับความสะดวกได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคคลและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้องและความสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดทําบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

5. การเข้าถึง (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการได้มีแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1988) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมาใช้ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัยของคณะผู้วิจัย คณะผู้วิจัยจึงนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการ

ออกแบบการดำเนินการวิจัย และออกแบบเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และอายุงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท STTC จำกัด

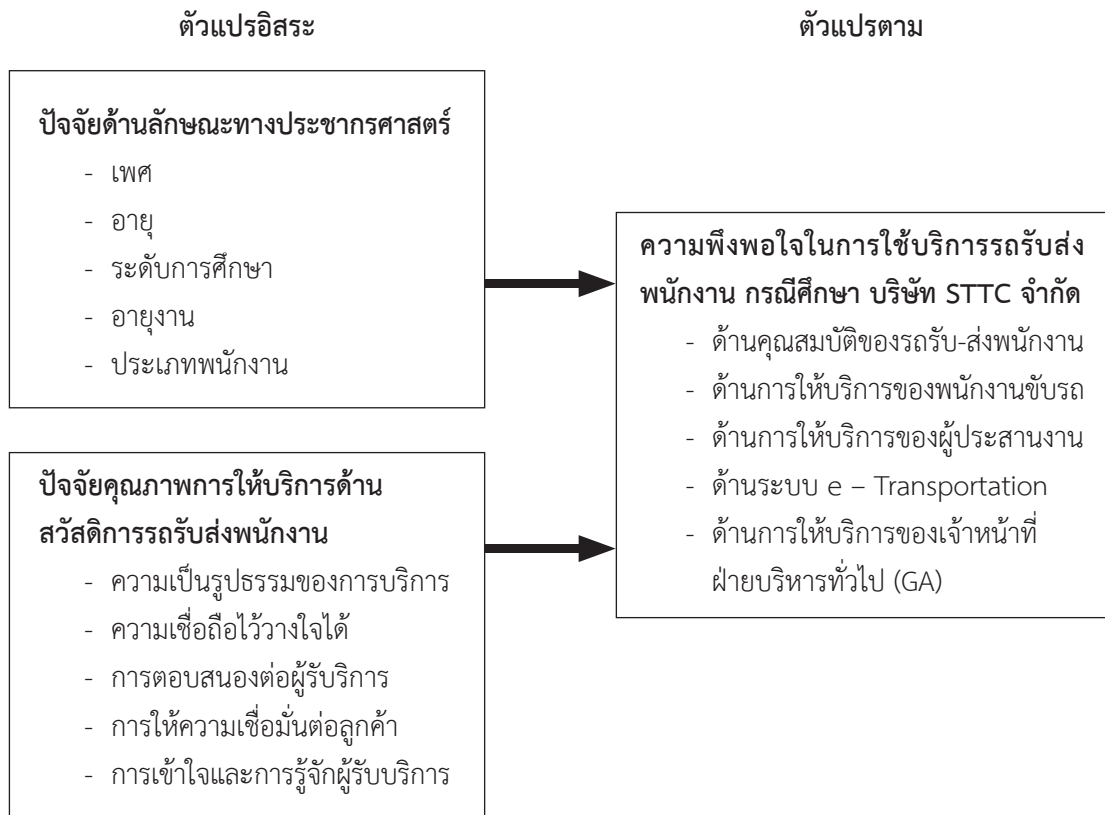
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านสวัสดิการรถรับส่ง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท STTC จำกัด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และอายุงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท STTC จำกัด

2. ได้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านสวัสดิการรถรับส่ง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท STTC จำกัด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work)

**เครื่องมือและวิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด” ครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่คณะผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นเองจากแบบวัดคุณภาพของการบริการ ที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประเภทพนักงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questions) มีคำตอบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (empathy) และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) โดยใช้การวัดระดับช่วงหรืออัตราภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของรถรับ-ส่งพนักงาน ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ ด้านการให้บริการของผู้ประสานงาน ด้านระบบ e - Transportation และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป (GA) เป็นคำถามแบบใช้สเกลความสำคัญ (Importance Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัด มีขั้นตอนดังนี้



### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด” ผลการวิจัยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ตามประเด็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่ง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสมมติฐานของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่ง บริษัท STTC จำกัด

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่ง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสมมติฐานของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่ง บริษัท STTC จำกัด

### ตาราง 1

จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	252	69.23
ชาย	112	30.77
รวม	364	100
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20 ปี	129	35.44
21-25 ปี	80	21.98
26-30 ปี	67	18.41
31-35 ปี	39	10.71
36-40 ปี	34	9.34
41 ปีขึ้นไป	15	4.12
รวม	364	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	280	76.92
ปริญญาตรี	82	22.53
ปริญญาโท	2	0.55
รวม	364	100
อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	263	72.25
6-10 ปี	57	15.66
11-15 ปี	27	7.42
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	17	4.67
รวม	364	100

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



## ตาราง 1

จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน (ต่อ)

ประเภทพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานประจำ (STT)	170	46.70
นักศึกษาฝึกงาน (Student)	138	37.91
พนักงานรับเหมาแรงงาน (Subcontract)	56	15.38
รวม	364	100

จากตาราง 1 ทำให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 364 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประเภทพนักงาน ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 และเป็นเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-20 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.44 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.98 จำนวน 80 คน มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.41 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.34 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.53 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.55 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.66 มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.42 และมีอายุมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็น 4.67 ตามลำดับ

ด้านประเภทพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ (STT) จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา เป็นนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 37.91 และพนักงานรับเหมาแรงงาน (Sub con) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

## ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงาน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.78	0.68	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.81	0.66	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.72	0.72	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.80	0.71	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.65	0.76	มาก
รวม	3.75	0.85	มาก

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานโดยรวมในระดับมากและจำแนกเป็นปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81, SD = 0.66$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในระดับมาก

( $\bar{x} = 3.80, SD = 0.71$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.78, SD = 0.68$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72, SD = 0.72$ ) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65, SD = 0.76$ ) ตามลำดับ

### ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด

ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่ง	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านรถรับ-ส่งพนักงาน	3.57	0.76	มาก
ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ	3.71	0.69	มาก
ด้านการให้บริการของผู้ประสานงาน	3.71	0.76	มาก
ด้านการใช้บริการและประสิทธิภาพ ของระบบ e – Transportation	3.64	0.90	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป (GA)	3.91	0.77	มาก
รวม	3.71	0.78	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71, SD = 0.78$ ) และจำแนกเป็นปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป (GA) ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91, SD = 0.77$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของผู้

ประสานงานในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71, SD = 0.76$ ) ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71, SD = 0.69$ ) ด้านระบบ e – Transportation ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64, SD = 0.90$ ) และด้านคุณสมบัติของรถรับ-ส่งพนักงานในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57, SD = 0.76$ ) ตามลำดับ

## ตาราง 4

การทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คุณภาพการให้บริการ	Correlation			
	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร		ความพึงพอใจของพนักงาน ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง	
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.00	0.00**	มีความสัมพันธ์กัน	เดียวกัน
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.66**	0.00**	มีความสัมพันธ์กัน	เดียวกัน
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.65**	0.00**	มีความสัมพันธ์กัน	เดียวกัน
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.59**	0.00**	มีความสัมพันธ์กัน	เดียวกัน
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.62**	0.00**	มีความสัมพันธ์กัน	เดียวกัน

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของบริษัท STTC จำกัด พบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงถึงการปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับ H1 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่ง พนักงาน บริษัท STTC จำกัด โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557); สุรางคนา ภัทรเมฆินทร์ และศรายุทธ เล็กผลิลล (2555) และ นนท์พิไล โสภามณี (2552)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อเปรียบเทียบค่า (Sig. = 0.00\*\*) ซึ่งตรงกับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ของบริษัท STTC จำกัด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ (r = 1.00)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อเปรียบเทียบค่า (Sig. = 0.00\*\*) ซึ่งตรงกับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ของบริษัท STTC จำกัด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ (r = 0.66\*\*)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบค่า (Sig. = 0.00\*\*) ซึ่งตรงกับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ของบริษัท STTC จำกัด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ (r = 0.65\*\*)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบค่า (Sig. = 0.00\*\*) ซึ่งตรงกับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ของบริษัท STTC จำกัด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ (r = 0.59\*\*)

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบค่า (Sig. = 0.00\*\*) ซึ่งตรงกับนัยสำคัญทาง

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ของบริษัท STTC จำกัด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ ( $r = 0.62^{**}$ )

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 มีอายุระหว่าง 15-20 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.44 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 และเป็นพนักงานประจำจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ของบริษัท STTC จำกัด กลุ่มตัวอย่างได้ให้ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน ดังนี้

#### • ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.66 โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ รถรับ-ส่งพนักงานจอดตรงตามจุดจอดที่บริษัทกำหนดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.78 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับ-ส่งในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.86

#### • ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.71 โดยปัจจัยที่

มีผลมากที่สุด คือ พนักงานขับรถมีความรอบรู้ในเส้นทางที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.84 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้ประสานงานของรถรับ-ส่งมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและถูกต้องในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.83

#### • ด้านความเป็นรูปธรรม

พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การติดป้ายระบุสายรถไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.81 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือภายในรถที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.94

#### • ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.72 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้รับบริการได้รับความเต็มในการให้บริการของพนักงานขับรถในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานขับรถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสายรถรับ-ส่งในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.87

#### • ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการจริงในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.84 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริษัทคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการรถรับส่งในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.97

## การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด อภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานของบริษัท STTC จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด แตกต่างกันได้ ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีลักษณะเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของ กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพศหญิงและเพศชายยังมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมทัศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้อย่างต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-20 ปี เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรมการใช้บริการรถรับ-ส่ง คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเห็นที่เสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดี

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เป็นพนักงานในสายการผลิต ซึ่งมีเวลา

แน่นอนในการเข้าออกงาน จึงนิยมใช้บริการรถรับ-ส่งเพื่อความสะดวก

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของ กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด แตกต่างกันได้ เป็นไปตามสมมติฐาน มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ทั้งนี้เนื่องจากอายุงานมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีประเภทพนักงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานของ กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด แตกต่างกันได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนใหญ่ประเภทพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่ง เป็นพนักงานประจำ (STT)

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพในการให้บริการด้านความความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพในการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการรถรับ-ส่ง มีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ศึกษา พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสวัสดิการรถรับส่งพนักงานกับบริษัทอื่นๆ ที่มีสวัสดิการรถรับส่งใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานของกรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด

2. ควรทำการศึกษาประชากรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ผู้ประกอบการรถรับ-ส่งพนักงาน ผู้ประสานงานและพนักงานขับรถรับ-ส่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือมุมมองที่แตกต่างในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3. ควรทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับ-ส่ง โดยการเก็บสถิติการเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกัน

4. สามารถศึกษาเพิ่มเติมสวัสดิการที่จำเป็นด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนงานวิจัยด้านนี้ประกอบให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสวัสดิการให้มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน

## เอกสารอ้างอิง

- นนท์พิไล โสภามณี.(มปป.). ความพึงพอใจของพนักงานงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับ-ส่ง. ค้นจาก <http://www.northbkk.ac.th/gs/thesis/researchpaper/512300013.pdf>
- ปัญญาวุธ ฤมยาวิทย์. (2552). **กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรประภา ไชยอนุกุล. ( 2557). **คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรี.
- มยุรี บุญบัง. (2554). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รจนาฏ ไกรปัญญาพงศ์ และ อังกูร ลาภธเนศ. (2550). **การวิเคราะห์และการประเมินการบริการทางด้านการขนส่ง: กรณีศึกษาของรถรับส่งพนักงาน มกค. 2550**. ค้นจาก <http://eprints.utcc.ac.th/1841/3/1841fulltext.pdf>
- จักรทิพย์ กรีธา. (2540). **ความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน จังหวัดอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ พบ ม (การจัดการพัฒนาสังคม). นครราชสีมา: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2555). **ความคาดหวังต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟสายใต้**, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สวัสดิการพนักงานที่ควรมี** (ออนไลน์) 2560. ค้นจาก [http://mcpswis.mcp.ac.th/html\\_edu/cgi-bin/mcp/main\\_php/print\\_informed.php?id\\_count\\_inform=26996](http://mcpswis.mcp.ac.th/html_edu/cgi-bin/mcp/main_php/print_informed.php?id_count_inform=26996)
- สัจจา โสภ. (2556). **ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์**. ค้นจาก [http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Satja\\_Sopha/fulltext.pdf](http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Satja_Sopha/fulltext.pdf)
- สุรางคนา ภัทรเมฆินทร์. และศรายุทธ เล็กผลิผล. (2555). **การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษารธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อัจฉรา ชันใจ. (2558) **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน**, วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.