

## การพัฒนายุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ Development Strategy of Bangkok Mass Transit Authority

ศรวุฒิ ดาวทรงแก้ว<sup>1</sup> จิตรราภา กุลดลบุตร<sup>2</sup> และ นรินทร์ สังข์รักษา<sup>3</sup>  
SarawutDaokrongkaew<sup>1</sup> Chittrapa Kuldalaputra<sup>2</sup> and Narin Sangraksa<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหายุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 2) พัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และ 3) ตรวจสอบ และนำเสนอยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 320 คน และประชาชนผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ (SWOT) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหายุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พนักงานผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพภาพรวมมีคุณภาพในระดับมาก ในขณะที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีปัญหาภาพรวมมาก 2) การพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจบริการยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานตามหลักธรรมาภิบาล 3) ผลการตรวจสอบ และนำเสนอยุทธศาสตร์การให้บริการของผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์มีความเหมาะสมกับนโยบายหลักขององค์การ ซึ่งผู้บริหารองค์การพิจารณาแล้วพบว่ามีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** การพัฒนายุทธศาสตร์ คุณภาพการให้บริการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

<sup>1</sup> คุษฎัฒบัตถิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศา โครงการพนักก้าลังการเปิดสอนหลักสูตรปริญญาเอกมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศา โครงการพนักก้าลังการเปิดสอนหลักสูตรปริญญาเอกมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the nature and problem of the current strategy of Bangkok Mass Transit Authority 2) to develop the service strategy of Bangkok Mass Transit Authority 3) to examine and implement the service strategy of Bangkok Mass Transit Authority. The samples were 320 service providers of Bangkok Mass Transit Authority and 400 of their customers. The quantitative data had been collected by using questionnaires. The statistics used are frequency, percentage, and average. In-Depth interview, Focus Group discussion, SWOT analysis and content analysis had been used for collecting the qualitative information.

The results showed as followed:1) to study the nature and problem of the current strategy of Bangkok Mass Transit Authority Overall, the service providers had evaluated the problem in the quality service of Bangkok Mass Transit Authority is at a high level, whereas their customers has evaluated the problem is at an average level. It is agreed by both parties that Bangkok Mass Transit Authority is having a high level of service problem. 2) to study the nature and problem of the current strategy The three strategies of Bangkok Mass Transit Authority as follows; 1 development of management process for strategic competitiveness, 2 development of Information Technology for service improvement, and 3 development of Human Resource Management with respect to the Principles of Good Governance are important for developing the service strategy of the Bangkok Mass Transit Authority.3) The evaluating results of the service strategies of Bangkok Mass Transit Authority with the administrators and organization's policies are appropriate and should be effectively applied to the other public and private sectors.

**Keywords:** Development of Strategy quality service Bangkok Mass Transit Authority

## บทนำ

ปัจจุบันการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 3 ล้านคน มีความต้องการเดินทางด้วยระบบการขนส่งสาธารณะจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งตามกิจกรรมของตนเอง ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา 34

บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเดินทาง(กฎหมายรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย. 2550: 12) จากการสำรวจของสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ร่วมกับAMP Consultant Ltd. เรื่องการจัดทำแผนเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการระบบการวางแผนการขนส่งและจราจรปี พ.ศ.2555 ได้ศึกษาจำนวนปริมาณ

ผู้โดยสารระบบขนส่งสาธารณะพบว่าปี พ.ศ. 2555 (เริ่มจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554 – 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555) มีจำนวนปริมาณผู้โดยสารจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 1,640 ล้านคนต่อปี โดยภาคการขนส่งผู้โดยสารรถประจำทางมีสัดส่วนมากที่สุดจำนวน 1,000 ล้านคนต่อปีร้อยละ 61 ของปริมาณการขนส่งทั้งหมด รองลงมาคือ ภาคการขนส่งทางราง (รถไฟฟ้า Bangkok Transit System: BTS, รถไฟใต้ดิน (Mass Rapid Transit: MRT) จำนวน 440 ล้านคนต่อปี ร้อยละ 27 ของปริมาณการขนส่งทั้งหมดและการขนส่งทางเรือ จำนวน 200 ล้านคนต่อปีร้อยละ 12 ของปริมาณการขนส่งทั้งหมด (กระทรวงคมนาคม.2555 : 43)

ปัจจัยที่เป็นปัญหาสำคัญเนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง เป็นสาเหตุทำให้ประชาชนเปลี่ยนวิธีการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับตนเอง ปรากฏการณ์ดังกล่าว สะท้อนภาพให้เห็นถึงจำนวนปริมาณรถยนต์ส่วนบุคคลมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อปัญหาการจราจรบนท้องถนนที่ติดขัดบนท้องถนนทั้งในปัจจุบันและอนาคต

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทกิจการสาธารณูปโภค มีภารกิจความรับผิดชอบในการให้บริการด้วยรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. 2555 : 38) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุง และพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการให้บริการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร เพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาการเดินทาง

ของประชาชนได้รับความสะดวก และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมวิธีการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวได้หันมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหายุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
3. เพื่อตรวจสอบและนำเสนอยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ
  - 1.1 ผู้บริหารองค์การได้รับการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 4 คน
  - 1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการ ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำนวน 14,058 คน
  - 1.3 ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน 1,010,436 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
  - 2.1 พนักงานผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มกลุ่มละ 80 คน จำนวน 320 คน
  - 2.2 ประชาชนผู้ใช้บริการได้จากกรรุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรต้น** คือ การพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพประกอบด้วย
  - 1.1 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ
  - 1.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1.3 การพัฒนาบุคลากร

**2. ตัวแปรตาม** คือ ยุทธศาสตร์การให้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง และพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีขั้นตอนและวิธีวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาสภาพและปัญหายุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 2) การพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ใช้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาเป็นพื้นฐานในการร่างยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนขั้นตอนที่ 3 ใช้ข้อมูลจากการวิจัยขั้นตอนที่ 2 มาเป็นพื้นฐานการตรวจสอบ(ร่าง)ยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และนำเสนอต่อผู้บริหารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อนำยุทธศาสตร์ลงไปสู่ภาคปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลสภาพและปัญหายุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จากการศึกษาแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้บริหารองค์การจำนวน 4 คน เพื่อนำข้อมูลเป็นประเด็นข้อคำถามในแบบสอบถามของพนักงานผู้ให้บริการ และประชาชนผู้ให้บริการ ดังนี้

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

ข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา และความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 40 คน และกลุ่มประชากรที่เป็นประชาชนผู้ให้บริการ จำนวน 45 คน ทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าเท่ากับ 0.87 ทั้ง 2 ฉบับ

1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 320 ชุด และกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ จำนวน 400 ชุด ด้วยการเข้าไปชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามพื้นที่ให้บริการรถโดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณผลในวันราชการ/วันหยุดราชการช่วงเวลา 06.00-09.00น.,10.00-14.00น.และช่วงเวลา 15.00-21.00น.

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนายุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

1. นำผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการให้บริการตามแผนปฏิบัติการปี 2555 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในสภาพการณ์ปัจจุบัน ได้จากผลการประเมินแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และประชาชนผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ นำมาดำเนินการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

3. การจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มผู้บริหารองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการ จำนวน 15 คน ได้รับการเลือกแบบเจาะจง ใช้เครื่องมือการเขียนแผนที่ความคิด (Mind Map) วิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ภายใน และภายนอกขององค์การใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของยุทธศาสตร์การให้บริการ

4. การ (ร่าง) ยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา จากผลการศึกษาที่ได้จากขั้นตอนที่ 1-2 โดยรวบรวมประเด็นที่สำคัญ และนำเสนอในรูปแบบบรรยาย เพื่อสรุปเป็น (ร่าง) ยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสมของยุทธศาสตร์

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและนำเสนอยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

1. การตรวจสอบและประเมิน(ร่าง) ยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นำไปให้ผู้บริหารองค์การ และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ขององค์การ จำนวน 6 คน ได้รับการเลือกแบบเจาะจง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของ (ร่าง) ยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2. ผลการตรวจสอบ และประเมิน (ร่าง) ยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพของผู้เชี่ยวชาญพบว่า มีความเหมาะสมและตรงตามนโยบายหลักองค์การและนำเสนอต่อผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการ นำลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทางด้วยระบบการขนส่งสาธารณะ

### ผลการวิจัย

สภาพการให้บริการ พบว่า พนักงานผู้ให้บริการประเมินจากความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชน

กรุงเทพภาพรวมมีคุณภาพบริการในระดับมาก ในขณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการประเมินจากความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพภาพรวมคุณภาพบริการในระดับปานกลาง

ปัญหาการให้บริการพบว่า พนักงานผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการคือ จำนวนรถไม่เพียงพอ องค์การควรติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ไว้บนรถโดยสารเพื่อป้องกันเหตุร้าย และพนักงานผู้ให้บริการไม่เพียงพอ สำหรับประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการคือ จำนวนรถไม่เพียงพอ องค์การควรติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ไว้บนรถโดยสารเพื่อป้องกันเหตุร้าย และผู้ให้บริการแสดงกิริยาจาไม่สุภาพขณะให้บริการ

ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้พัฒนามาจากแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สามารถสรุปได้ 3 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจบริการ

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมและพัฒนากิจการบริการเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างเสริมศักยภาพการเดินรถเพื่อบูรณาการเชิงธุรกิจบริการ

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพบริการและยกระดับมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริม สนับสนุนการนำรถโดยสารประจำทางเพื่อบริการคนพิการ

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานตามหลักธรรมมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการความรู้บุคลากรเพื่อพัฒนาความสามารถในงานบริการ

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผลการตรวจสอบ และนำเสนอยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพต่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพพิจารณาแล้ว พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เช่น ผู้อำนวยการขนส่งมวลชนกรุงเทพ และผู้กำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์การ จำนวน 6 คน มีมติเห็นพ้องกันว่า มีความสอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์การ และมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำข้อมูลมาพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จากการประเมินระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นในประเด็นที่สำคัญคือ สภาพและปัญหาการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในปัจจุบันผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการค้นพบจากการวิจัยพบว่า ผลประเมินความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008. (2555: 14) การบริหารจัดการธุรกิจจากการผลิตผลด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบคุณภาพการ

ให้บริการให้กับประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ได้รับการรับรองการบริหารจัดการมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของของสตัฟเฟิลบีม และอเทอร์ Stufflebeam & others. (1971:178-179) ซึ่งเสนอแบบจำลองแบบ (CIPP Model) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้านคือ 1) ด้านบริบท หรือสภาวะแวดล้อม 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการจัดการ 4) ด้านผลผลิตที่เกิดขึ้น ในขณะที่ผลงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของเฮอริเบริก ฮิกส์ (Herbert G. Hicks. 1972 : 155) อธิบายว่าการพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์การเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหา ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงพร้อมทั้งสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ผลการค้นพบจากการวิจัย พบว่า ผลประเมินความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการ และประชาชนผู้ใช้บริการที่มีความสอดคล้องเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพภาพรวมในระดับมาก ทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านการผลิต พบว่า ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของพาราสุระมาน เซนิเทิลล์ และแบรี่ Parasuraman, Zenithal and Barry.(1985: 126-127) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความสามารถการเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ และการ

สร้างสิ่งที่จับต้องได้เพื่อป้องกันถึงคุณภาพการให้บริการและในขณะที่ผลงานวิจัยนี้มีประเด็นที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีระเดช ริวมงคล (2549 : 167-168) ศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การศึกษาเบื้องต้นเพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปัจจัยที่ส่วนใหญ่ พบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน และด้านองค์ประกอบอื่นที่สัมพันธ์กับการให้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ควรจัดให้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพไปใช้ว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมพื้นที่ที่ให้บริการ และนำผลการทดลองมาประเมินการดำเนินงานตามนโยบาย จะส่งผลความสำเร็จของเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับการวางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อส่งเสริมโครงการจุดเชื่อมต่อสถานีรถไฟ BTS,MRT โดยการปรับปรุงเส้นทางที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ให้บริการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

โครงการพัฒนาระบบขนส่งประชาชนกลุ่มอาเซียน

3. ผู้บริหารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้พิจารณาผลการวิจัยเป็นต้นแบบการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อนำยุทธศาสตร์มาขับเคลื่อนนโยบายหลักให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่ 1 มีความสำคัญกับกลยุทธ์กับการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจบริการ และสร้างเสริมศักยภาพการเดินรถเพื่อบูรณาการเชิงธุรกิจมีการพัฒนาคุณภาพบริการและยกระดับมาตรฐานสากล ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีความสำคัญกับกลยุทธ์การส่งเสริมสนับสนุนการนำรถโดยสารประจำทางเพื่อบริการคนพิการ และสนับสนุนการบริหารจัดการและพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3 มีความสำคัญกับกลยุทธ์ และส่งเสริมการจัดการความรู้บุคลากร เพื่อพัฒนาความสามารถในงานบริการส่งเสริมการบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในงานบริการที่มีคุณภาพส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและความประทับใจขณะเข้ามาใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจัดให้มีการส่งเสริมเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับผู้ปฏิบัติบนรถโดยสารประจำทางว่ามีความเหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมพื้นที่ที่ให้บริการ และประเด็นที่สำคัญควรประเมินเปรียบเทียบประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหรือลดลง

2. ควรจัดให้มีการศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการบริการเมื่อนำยุทธศาสตร์การให้บริการขององค์การขนส่ง

มวลงนกรุงเทมมทลองปรบไซในสภทวดลลอม  
ที่ดกตงกัน ควรนำผลกรทลองมทระเมิน  
กรดำนงนงนเพื่อเป็นฐนขอมูลในกรจัดท  
นโยบยสงเสริมกรจัดทแผนยุทธศสตร  
องคกร นอกกรนนี้ยุทธศสตรที่นำเสนอ อิกทัง  
ยังสงผลควมสำเรจขงเป้ำทมยในกรเพิ่ม  
จำนวนประชชนที่เขมมทใช้บริกรมกขึ้นและ  
องคกรมรยได้จกค้ำโดยสรเพิ่มขึ้น

3. ควรนำผลกรศีกษคร้งนี้ ไปใช้ในการ  
ต่อยดจัดทกรวิจัยคร้งต่อไป ควรที่จะนำ  
ผลกรวิจัยมทปรบรุงเพิ่มเดมในส่วขดให้ม  
ควมเหมะสมในงนวิจัยให้มคณภพ รวมถึงกร  
พิจรณกรวิจัยจัดให้มกรทลอง และกร  
ประเมินแผนงน/โครงกร กอนนำมสร้ง  
ยุทธศสตรให้สอดคลลองกับแผนยุทธศสตรหลัก  
ขงองคกรขนส่งมวลงนกรุงเทมให้มประสิทธิภพ

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงคณคณ. (2555). **กรพัฒนาระบขนส่งที่ยั่งยืน**. สำนกนงนโยบยและแผนกรขนส่งจรจร: กรุงเทม.  
สำนกนงน.
- กฎมยรัฐธรมนญแห่งรชชอณจกรไทย. (2550). (ร่ง) **รัฐธรมนญ ฉบับลงประชมดี**. หนังสืขอมูลใน  
กรออกเสียงประชมดี ณ วันที่ 19 สิงหคณ 2550. ม.ป.ท.
- ธีระเดช รุ่งมคณ. (2549). **กรศีกษทศนคดีขงผู้ใช้บริกรต่อควมพึงพอใจกรให้บริกร องคกร  
ขนส่งมวลงนกรุงเทมทนคร**. วิทยนินพนธมหَابัณทิต แผนกรวิชชพนิชยศสตร จุฬาลงกรณ  
มหกรวิททยาลัย.
- สถบันรรับรองระบบบริกรคณภพมตรฐน ISO 9001 : 2008**. (2555). กรุงเทม.
- สำนกนงนโยบยและแผนกรขนส่งและจรจร. (2554). **วกรสรนโยบยและแผนกรขนส่งและ  
สำนกนงนโยบยและแผนกรขนส่งและจรจร.ปีที่ 3.ฉบับที่ 3**. กรุงเทม. ผู้ด่ง.
- องคกรขนส่งมวลงนกรุงเทม. (2555). **แผนปฏิบัตกรปี 2555.สำนกนโยบยและแผนองคกรขนส่งมวลงน  
กรุงเทม**. สำนกนงนใหญ่. กรุงเทม.
- Herbert, Hicks. G. (1972). **The Management of Organization: A Systems and Human  
Resources Approach**. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. Berry, L.L., and Zenithal, V.A. (1985). "A Conceptual Model of ServiceQuality and  
It implications for future Research" *Journal of Marketing*. 2<sup>nd</sup> ed. MSW.: Allen & Unwind, pp.  
126-127.
- Stufflebeam, D.L. and others. (1971). **Educational evaluation and decision making**. Illinois F.E.  
Peacock Publishers.