

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อค่าตอบแทน และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อ
บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา
คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ANALYSIS OF DRIVER'S COMPENSATION SATISFACTION AND PASSENGER'S SERVICE
QUALITY SATISFACTION OF PUBLIC BUSES IN BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Engineering in Civil Engineering
Department of Civil Engineering
FACULTY OF ENGINEERING
Chulalongkorn University
Academic Year 2021
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อ ค่าตอบแทน และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการรถ โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร
โดย	น.ส.สุชารีย์ รวีธรรดา
สาขาวิชา	วิศวกรรมโยธา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์สิทธิ์ เถลิงพงศ์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
(สุพจน์ เตชวรสินสกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.เกษม ชูจารุกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์สิทธิ์ เถลิงพงศ์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สโรช บุญศิริพันธ์)

สุชารีย์ วัชรธาดา : การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อค่าตอบแทน และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร.

(ANALYSIS OF DRIVER'S COMPENSATION SATISFACTION AND PASSENGER'S SERVICE QUALITY SATISFACTION OF PUBLIC BUSES IN BANGKOK) อ.ที่ปรึกษา

หลัก : รศ. ดร.ศักดิ์สิทธิ์ เถลิ้มพงศ์

จากข้อมูลปัญหาคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานขับรถโดยสารที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้ประกอบการ การวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปร และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการและการขับขี่ของพนักงาน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานต่อปัจจัยความพึงพอใจในการบริการที่ผู้โดยสารได้รับ ทำการศึกษาโดยรวบรวมประเด็นข้อร้องเรียนการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากฐานข้อมูลของขสมก. เพื่อออกแบบชุดคำถามสำหรับเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร โดยเก็บสำรวจข้อมูลเชิงบรรยายปัจจัยเชิงเศรษฐกิจและสังคม และข้อมูลเชิงอันดับของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ จากการศึกษาพบว่า ระดับรายได้และสถานะสมรสมีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน ในขณะที่ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในอาชีพ และจำนวนชั่วโมงการทำงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงาน โดยในกลุ่มพนักงานเอกชนที่ไม่มีรายได้ขั้นต่ำที่แน่นอน มีระดับความพึงพอใจในรายได้และชั่วโมงการทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าพนักงานขสมก. ซึ่งมีรูปแบบค่าตอบแทนการทำงานแบบรายเดือนและมีสวัสดิการพื้นฐานให้แก่พนักงาน เช่นเดียวกับผลการวิเคราะห์ในฝั่งผู้โดยสารที่มีระดับความพึงพอใจในการขับขี่และการบริการของพนักงานเอกชนต่ำกว่าพนักงานขสมก. ดังนั้น การพิจารณาค่าตอบแทนการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพแวดล้อมให้แก่พนักงานขับรถโดยสารอย่างเหมาะสม มีความสำคัญต่อการส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการผลิตการบริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับให้กับผู้โดยสารได้

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6070345721 : MAJOR CIVIL ENGINEERING

KEYWORD: Bangkok bus service; remuneration; level of service quality; bus service improvement; Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)

Sucharee Rawithornthada : ANALYSIS OF DRIVER'S COMPENSATION SATISFACTION AND PASSENGER'S SERVICE QUALITY SATISFACTION OF PUBLIC BUSES IN BANGKOK. Advisor: Assoc. Prof. SAKSITH CHALERMPONG, Ph.D.

According to the Passenger Complaint Record from BMTA and difference of Bangkok public bus driver's remuneration and welfare management, this research studies on the variables of the bus operator types and level of driver's satisfaction on remuneration with the variables of passengers' satisfactory level of the Bangkok public bus service, in term of driver's behaviours and services. The data was collected by two sets of questionnaires for both of driver and passenger samplings, consisting with descriptive questions on socioeconomical factors and level of satisfaction questions, which will be used for parameters' relationship analysis by Ordinal Logistic Regression Model. The result shows that parameters of level of income and marriage status affect to the level of driver's income satisfaction while educational level, work experience in the bus driver profession and working hours are influent to the level of satisfaction in the working hour of employees, especially in group of non-salary private drivers which the level of revenue satisfaction is lower than BMTA's employees who have monthly wage and basic welfare as working benefits. For the passenger analysis, result returns that there's lower satisfaction in private drivers than the BMTA. Therefore, it is necessary to consider appropriate compensation and working environment for bus drivers, to encourage bus drivers to be motivated to produce quality service.

Field of Study: Civil Engineering

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้โดยสมบูรณ์ ด้วยการได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์สิทธิ์ เฉลิมพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและปรึกษาในการวิจัย ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ขอขอบคุณคุณคุณกฤษกร โอภารัตน์ และคุณวัฒนา เล้าสินวัฒนา นักวิจัยที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษานี้ และขอขอบคุณองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมวดการเดินทางที่ 3 และผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาย 8 ที่อนุเคราะห์ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์พนักงานขับรถในสังกัดเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจและความทุ่มเทจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีมาตลอดจนการวิจัยสำเร็จลุล่วง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

การวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจาก “ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” กองทุนรัชดาภิเษกสมโภชน์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นที่ 45

สุชารีย์ รวีธรราดา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ต
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
1.3 คำถามของการศึกษา.....	5
1.4 สมมติฐานการศึกษา.....	6
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร.....	8
2.1.1 ความหมายของรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร.....	8
2.1.2 ประเภทของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร.....	9
2.1.3 พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง.....	10
2.1.4 ผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร.....	11

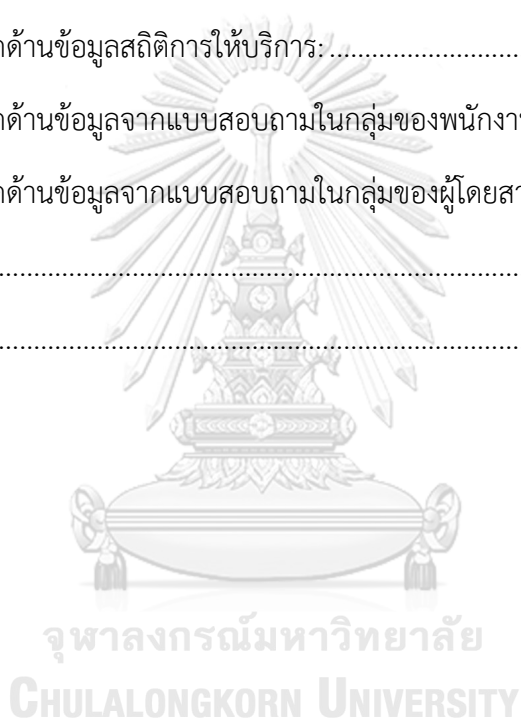
2.1.5	หน่วยงานกำกับบริการเดินรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร.....	12
2.2	งานทบทวนวรรณกรรม (Literature Reviews).....	13
2.2.1	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทาง.....	13
2.2.1.1)	ด้านกายภาพ คุณภาพยานพาหนะ และการจัดการผู้รถในการให้บริการ ...	13
2.2.1.2)	ด้านความคิดเห็นของพนักงานขับรถต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	15
2.2.1.3)	ด้านรูปแบบการจัดการรายได้แก่พนักงานขับรถโดยสาร.....	16
2.2.1.4)	ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการ.....	19
2.2.2	รูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงาน และสวัสดิการพนักงานขับรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร	23
2.2.3	รูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานแก่พนักงานขับรถประจำทางในต่างประเทศ	26
2.2.4	ด้านบทบาทของภาครัฐในการกำกับดูแลและพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทาง	29
บทที่ 3	ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	31
3.1	การออกแบบและวางแผนงานวิจัย.....	33
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	33
3.2.1	ประชากร.....	33
3.2.2	กลุ่มตัวอย่าง	34
3.2.2.1)	กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร.....	35
3.2.2.2)	กลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร.....	38
3.2.3	การศึกษาปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถ.....	39
3.2.3.1)	ตัวแปรเกณฑ์ หรือตัวแปรตาม (Dependent Variable).....	39
3.2.3.2)	ตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรต้น (Explanatory Variable)	40
3.2.3.3)	สมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis).....	40
3.2.4	การศึกษาปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการ.....	41

3.2.4.1) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	41
3.2.4.2) ตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรต้น (Explanatory Variable)	42
3.2.4.3) สมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis).....	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.3.1 แบบสำรวจความคิดเห็นสำหรับพนักงานขับรถโดยสาร	43
3.3.1.1) แบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง.....	44
3.3.1.2 วิธีการเลือก และขนาดกลุ่มตัวอย่าง	45
3.3.2 แบบสำรวจความคิดเห็นสำหรับผู้โดยสาร	46
3.3.2.1) แบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางต่อการบริการของพนักงาน	46
3.3.2.2) วิธีการเลือก และขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การพิทักษ์สิทธิ และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	49
3.4.1 วิธีการเก็บข้อมูล.....	49
3.4.2 การพิทักษ์สิทธิ และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	49
3.5 แนวทางการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....	50
3.5.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic).....	50
3.5.2 การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ (Ordinal Logistic Regression)	50
3.5.2.1) ขั้นตอนในการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ (Ordinal Logistic Regression).....	51
บทที่ 4 ผลการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	55
4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
4.2 สถิติเชิงพรรณนา.....	56
4.2.1 การแจกแจงข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร	56

4.2.1.1) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงอายุและรูปแบบ ผู้ประกอบการ.....	58
4.2.1.2) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงรายได้และรูปแบบ ผู้ประกอบการ.....	60
4.2.1.3) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามระดับการศึกษาและ รูปแบบผู้ประกอบการ.....	61
4.2.1.4) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามจำนวนสมาชิกใน ครัวเรือนและรูปแบบผู้ประกอบการ	62
4.2.1.5) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามสถานภาพสมรสและ รูปแบบผู้ประกอบการ.....	63
4.2.1.6) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามคะแนนความพึงพอใจ	64
4.2.2 การแจกแจงข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร	66
4.2.2.1) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงอายุและเพศ	69
4.2.2.2) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงรายได้และเพศ.....	69
4.2.2.3) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามระดับการศึกษาและเพศ	70
4.2.2.4) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและเพศ. 71	
4.2.2.5) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามสถานภาพสมรสและเพศ.....	72
4.2.3 ทศนคติทั่วไปต่อระบบการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ	73
4.2.4 รูปแบบผู้ประกอบการเดินรถโดยสาร และค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ	76
4.3 ผลการเก็บข้อมูล.....	77
4.3.1 ผลการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในกลุ่มของพนักงานขับรถ จำแนกด้วยประเภทของ ผู้ประกอบการ และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ	77
4.3.2 ผลการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในกลุ่มของผู้โดยสาร จำแนกด้วยประเภทของ ผู้ประกอบการ และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ	79
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแบบจำลองเชิงสถิติ	82
5.1 วิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ (Ordinal Logistic Regression).....	82

5.1.1	ผลวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร.....	84
5.1.1.1)	แบบจำลองวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายได้.....	85
5.1.1.2)	สรุปรวม 5 ตัวแบบ สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน ขับรถ.....	96
5.1.1.3)	แบบจำลองวิเคราะห์ความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ.....	96
5.1.1.4)	สรุปรวม 5 ตัวแบบ สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน ของพนักงานขับรถ.....	109
5.1.2	แบบจำลองวิเคราะห์ความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร.....	109
5.1.2.1)	โมเดลความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถ.....	109
5.1.2.2)	สรุปรวม 5 ตัวแบบ สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ ของพนักงานขับรถ.....	121
5.2	การตีความผลจากแบบจำลอง.....	121
5.2.1	คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญต่อแบบจำลองกลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร	121
5.2.2	คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญต่อแบบจำลองกลุ่มผู้โดยสาร.....	123
บทที่ 6	สรุปผลการวิจัย.....	124
6.1	ภาพรวมของงานวิจัย.....	124
6.1.1	แบบจำลองสำหรับกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ.....	124
6.1.2	แบบจำลองสำหรับกลุ่มผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ.....	125
6.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	125
6.2.1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถโดยสาร.....	125
6.2.2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถโดยสาร	126
6.2.3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการ และการขับขี่ของ พนักงาน.....	127

6.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถโดยสาร และ ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการรถโดยสารประจำทาง	128
6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการวิจัย	128
6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารในกรุงเทพมหานคร ..	128
6.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลการเดินรถโดยสารใน กรุงเทพมหานคร	129
6.4 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดสำหรับการวิจัยในอนาคต	131
6.4.1 ข้อจำกัดด้านข้อมูลสถิติการให้บริการ:.....	131
6.4.2 ข้อจำกัดด้านข้อมูลจากแบบสอบถามในกลุ่มของพนักงานขับรถ:.....	131
6.4.3 ข้อจำกัดด้านข้อมูลจากแบบสอบถามในกลุ่มของผู้โดยสาร:	131
บรรณานุกรม.....	134
ประวัติผู้เขียน	137



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1: เส้นทางการเดินทางของรถโดยสารสาย 8 และสายรถโดยสารที่วิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน.....	2
ตารางที่ 2: แสดงข้อมูลค่าโดยสารรถประจำทาง อัตราเงินเดือนของพนักงานขับรถโดยสาร และอัตราเงินเดือนเฉลี่ยของประชากรในเมืองสำคัญของแต่ละประเทศ.....	27
ตารางที่ 3: อันดับสายรถโดยสารประจำทางที่ได้รับการร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก	32
ตารางที่ 4: แสดงจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครในปี 2562 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารอายุระหว่าง 20-55 ปีโดยอายุโพล และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา ตามช่วงอายุ	36
ตารางที่ 5: แสดงสัดส่วนจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครในปี 2562 หนึ่งคน ต่อสัดส่วนผู้โดยสารในกรุงเทพมหานครอายุระหว่าง 20-55 ปี และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา ตามช่วงอายุ.....	36
ตารางที่ 6 : สัดส่วนผู้โดยสารในกรุงเทพมหานครจากอายุโพล และกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษา.....	37
ตารางที่ 7: ตารางแจกแจงข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง	57
ตารางที่ 8: แสดงการแจกแจงความถี่ความพึงพอใจต่อรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ	64
ตารางที่ 9: แสดงการแจกแจงความถี่ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ	64
ตารางที่ 10: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามช่วงอายุ.....	65
ตารางที่ 11: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามช่วงรายได้	65
ตารางที่ 12: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามสถานะสมรส	65
ตารางที่ 13: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	66
ตารางที่ 14: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ ตามจำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ย.....	66
ตารางที่ 15: ตารางแจกแจงข้อมูลความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร	68

ตารางที่ 16: ตารางแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในหมวดต่าง ๆ.	78
ตารางที่ 17: ตารางแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการบริการรถโดยสารประจำทาง	80
ตารางที่ 18: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มการจัดการรายได้พนักงานขับรถ เป็นกลุ่มพนักงานที่มี-ไม่มีเงินเดือน แบบไม่แยกผู้ประกอบการ	86
ตารางที่ 19: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบผู้ประกอบการเป็นกลุ่มขสมก. และกลุ่มเอกชนร่วมบริการ.....	89
ตารางที่ 20: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน เป็นกลุ่มขสมก. กลุ่มเอกชนที่มีเงินเดือน และกลุ่มเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน.....	91
ตารางที่ 21: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ 4 ประเภท.	93
ตารางที่ 22: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ เทียบกับข้อมูลพนักงานสาย 8.....	95
ตารางที่ 23: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานขับรถ เป็นกลุ่มมีเงินเดือน และไม่มีเงินเดือนแบบไม่แยกผู้ประกอบการ	99
ตารางที่ 24: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบผู้ประกอบการ	101
ตารางที่ 25: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้ประกอบการกลุ่มขสมก. กลุ่มเอกชนที่มีเงินเดือน และกลุ่มเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน.....	103
ตารางที่ 26: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มผู้ประกอบการ 4 ประเภทตามจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางที่ให้บริการ.....	105

ตารางที่ 27: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานสำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจัดการรายได้ของพนักงานขับรถของแต่ละผู้ประกอบการ เทียบกับข้อมูลพนักงานสาย 8.....	108
ตารางที่ 28: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบการจัดการรายได้ของพนักงานขับรถที่โดยสารเป็นกลุ่มที่มี-ไม่มีเงินเดือน แบบไม่แยกผู้ประกอบการ	112
ตารางที่ 29: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบผู้ประกอบการเป็นกลุ่มผสมก. และกลุ่มเอกชนร่วมบริการ	114
ตารางที่ 30: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบค่าตอบแทนพนักงานขับรถ แบบแยกประเภทผู้ประกอบการ	116
ตารางที่ 31: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มผู้ประกอบการ 4 ประเภทตามจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางที่ให้บริการ	118
ตารางที่ 32: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบค่าตอบแทนพนักงานขับรถแบบแยกประเภทผู้ประกอบการ และข้อมูลของผู้โดยสารสาย 8	120
ตารางที่ 33: สมมติฐานการศึกษาที่ทำการทดสอบ ในส่วนของระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถโดยสาร	122
ตารางที่ 34: สมมติฐานการศึกษาที่ทำการทดสอบ ในส่วนของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร .	123

สารบัญภาพ

หน้า

รูปที่ 1: แสดงแผนภาพสัดส่วนเส้นทางการให้บริการรถประจำทางของขสมก. และกลุ่มเอกชนร่วมบริการ.....	10
รูปที่2: รถโดยสารประจำทางของขสมก. และบริษัทเอกชนร่วมบริการในกทม.	14
รูปที่3: ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารแดง เมืองลาฮอร์ ประเทศปากีสถาน (Javid et al., 2015)	15
รูปที่4: แผนภาพสถิติรายได้เฉลี่ยของพนักงานขับรถขสมก. และพนักงานขับรถเอกชน	19
รูปที่5: องค์ประกอบแบบจำลองการตอบแทนไม่สมดุล (Siegrist, 2012).....	23
รูปที่6: ภาพรถโดยสารประจำทางในเมืองอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ และกรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ (Commons, 2020).....	28
รูปที่7: ภาพรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ใต้หวัน และเมืองเกียวโต ประเทศญี่ปุ่น (รวิธธาดา, 2561).....	29
รูปที่ 8: แผนภาพแสดงขั้นตอนการศึกษาและเก็บข้อมูลการวิจัย	33
รูปที่ 9: แผนภูมิแสดงค่าสถิติจำนวนผู้โดยสารรถประจำทางกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี 2559-2564	34
รูปที่ 10: แผนภูมิแสดงสถิติจำนวนประชากรกรุงเทพมหานครในปี 2562 และข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ในช่วงอายุเดียวกัน.....	35
รูปที่ 11: แผนภูมิแสดงอัตราส่วนประชากรกทม. กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากเอยูโพล และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา ตามช่วงอายุ.....	37
รูปที่ 12: แผนภูมिवงกลม สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการ และการจ่ายเงินเดือน	55
รูปที่ 13: แผนภูมिवงกลม สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการ และการจ่ายเงินเดือน.....	56
รูปที่ 14: แสดงแผนภูมิการแจกแจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงอายุ.....	59

รูปที่ 15: แผนภูมิแสดงการแจกแจงอาชีพก่อนหน้าของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร	60
รูปที่ 16: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงรายได้	61
รูปที่ 17: แผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถตามระดับการศึกษาและรูปแบบ ผู้ประกอบการ	62
รูปที่ 18: แผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	63
รูปที่ 19: แผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามสถานภาพสมรส และรูปแบบ ผู้ประกอบการ	64
รูปที่ 20: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงอายุและเพศ	69
รูปที่ 21: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงรายได้และเพศ	70
รูปที่ 22: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามระดับการศึกษาและเพศ.....	71
รูปที่ 23: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและเพศ .	72
รูปที่ 24: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามสถานภาพสมรสและเพศ.....	73
รูปที่ 25: แผนภูมิข้อมูลหัวข้อการร้องเรียนการบริการรถโดยสาร ในกรุงเทพมหานคร จาก ฐานข้อมูลขสมก.	74
รูปที่ 26: แผนภูมिवงกลมแสดงข้อมูลสัดส่วนหัวข้อการร้องเรียนการบริการของพนักงานขับรถโดยสาร ด้านพฤติกรรม การขับขี และการให้บริการ	75
รูปที่ 27: แสดงแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรทำนายกับตัวแปรเกณฑ์การวิเคราะห์การ ถดถอย	83

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รถโดยสารประจำทางจัดเป็นหนึ่งในสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่รัฐควรจัดสรรการให้บริการแก่ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และใช้เป็นส่วนประกอบในกลไกการพัฒนาโครงข่ายการจราจรและขนส่งผู้โดยสาร เมื่อเมืองมีระบบขนส่งมวลชนที่เหมาะสมและมีคุณภาพรองรับให้กับการเดินทางของประชาชน แนวโน้มความต้องการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลจะลดลง ช่วยบรรเทาปริมาณการจราจร ปัญหามลพิษทางอากาศจากท่อไอเสีย และโอกาสการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนลงได้อย่างสัมพันธ์กัน ในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของเมืองใหญ่หลายเมือง จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการจัดการรูปแบบการบริการให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมเส้นทางการเดินทางตามการขยายตัวของเมืองและการกระจายตัวของประชากร เลือกใช้ยานพาหนะที่ได้มาตรฐานและสะดวกสบายในการโดยสาร ควบคู่ไปกับการออกแบบตารางเวลาการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการเดินทาง และการจัดให้มีบุคลากรผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้โดยสาร การจะผลิตบริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพ สะดวก และปลอดภัย จึงต้องอาศัยความเข้าใจในงานบริการรถโดยสาร และการปฏิบัติตามข้อกำหนดในการทำงานอย่างเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกตำแหน่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขับรถโดยสาร ซึ่งเป็นบุคลากรหลักในการเดินทางให้บริการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานขับรถจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและการให้บริการแก่ผู้โดยสารแก่พนักงานได้

สำหรับการให้บริการรถโดยสารประจำทางในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในปัจจุบันสามารถแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการได้เป็นสองกลุ่ม ได้แก่ องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) และกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการ โดยทั้งสองกลุ่มมีรูปแบบการบริหารการเดินทาง การให้ค่าตอบแทนการทำงานของพนักงาน และการบริหารจัดการบุคลากรที่แตกต่างกัน และด้วยความแตกต่างของปัจจัยเหล่านี้ทำให้รถโดยสารของทั้งสองกลุ่มมีระดับการบริการที่แตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากรายงานข่าวการให้บริการที่ไม่เหมาะสม อุบัติเหตุ และการทะเลาะวิวาทของพนักงานขับรถเอกชนร่วมบริการ ที่มีให้พบมากกว่าและรุนแรงกว่าในกรณีของพนักงานขสมก. ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยปัจจัยประกอบต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้การทำงานของพนักงานกลุ่มเอกชนมีความเครียดที่สูงกว่า หรือมีสภาพร่างกายที่ไม่พร้อมขณะเดินทางให้บริการ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ถูกสุขอนามัย สภาพยานพาหนะที่ทรุดโทรม เส้นทางและชั่วโมงการทำงานที่ยาวเกินไป และอัตรารายได้ของพนักงานกลุ่มเอกชนส่วนใหญ่

ไม่มีค่าแรงขั้นต่ำที่แน่นอน โดยรายได้ของพนักงานจะขึ้นกับปริมาณผู้โดยสารและตัวโดยสารที่จำหน่ายได้ในแต่ละวัน เป็นต้น นอกจากนี้ เส้นทางที่รถโดยสารแต่ละกลุ่มวิ่งให้บริการ มีหลายเส้นทางที่มีผู้ให้บริการให้บริการทับซ้อนกันหลายสาย หรือหลายบริษัทในสายรถโดยสารเดียวกัน รวมถึงในบางเส้นทางจะมีรถของทั้งขสมก. และบริษัทเอกชนร่วมวิ่งให้บริการด้วยกัน ซึ่งมักเป็นเส้นทางที่มีผู้โดยสารใช้บริการจำนวนมาก หรือเป็นเส้นทางหลักในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งประเภทอื่น จึงเป็นปัจจัยกระตุ้นให้มีการแข่งขันสูงเพื่อให้ได้จำนวนผู้โดยสารที่มากที่สุด เพื่อรายได้ต่อเที่ยววิ่งที่สูงที่สุด เช่น ในเส้นทางของรถโดยสารสาย 8 จากท่ารถสะพานพระพุทธยอดฟ้าฯ ย่านปากคลองตลาด ไปสิ้นสุดที่แฮปปี้แลนด์ ย่านลาดพร้าว ตลอดเส้นทางจะมีรถโดยสารสายต่าง ๆ วิ่งร่วมบนเส้นทางเดียวกัน โดยบางสายวิ่งทับกันมากกว่า 10 กิโลเมตร ทำให้ผู้ประกอบการเอกชนร่วมบริการที่มีรายได้ตามจำนวนตัวโดยสาร ต้องวางตารางเดินรถเพื่อเฉลี่ยให้พนักงานแต่ละคนมีรายได้ที่มากเพียงพอในแต่ละรอบวิ่ง ประกอบกับสภาพการจราจรในกรุงเทพฯ ที่ติดขัดและคาดการณ์ได้ยาก ทำให้พนักงานขับรถมีการวางกลยุทธ์เพื่อให้สามารถรับผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด และทำเวลาในแต่ละรอบให้ได้เร็วที่สุดเพื่อให้ได้จำนวนรอบวิ่งที่มากขึ้น เพื่อรายได้และเบี่ยเลี้ยงที่เพิ่มขึ้น กลายเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมรถขับที่รีบร้อน และขาดความระมัดระวังได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุและปัญหาในการโดยสารให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 1: เส้นทางการเดินทางของรถโดยสารสาย 8 และสายรถโดยสารที่วิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน

เส้นทาง	ระยะทาง (กม.)	สายรถขสมก.	สายรถเอกชน	ระบบขนส่งสาธารณะอื่น
สะพานพุทธฯ - วรจักร	2	7ก, 73, 73ก	8	-
วรจักร - โรงพยาบาลรามาริบัติ	3.5	509	44	-
โรงพยาบาลรามาริบัติ - อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	1.6	67, 509	44	-
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ - ต้นถนนลาดพร้าว (ยูเนียนมอลล์)	6.5	502	27, 44	BTSสายสีเขียว, MRTสายสีน้ำเงิน
ต้นถนนลาดพร้าว (ยูเนียนมอลล์) - MRT ลาดพร้าว	1.8	96, 145, 502, 517, 545	27, 44, 92, 122, 182	MRTสายสีน้ำเงิน
MRT ลาดพร้าว - ประดิษฐ์มนูธรรม	4.1	96, 145, 502, 545	27, 44, 92, 122, 182	-
ประดิษฐ์มนูธรรม - ตลาดแฮปปี้แลนด์	4.9	96, 145, 502, 545	27, 44, 92, 122, 182	-

จากข้อมูลข้างต้นสอดคล้องกับข้อร้องเรียนการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครในช่วงเดือนมกราคม 2557 ถึง มิถุนายน 2561 พบว่ารถโดยสารสาย 8 มีจำนวนข้อร้องเรียนการบริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 528 รายการจากทั้งหมด 10,276 รายการร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจาก 215 เส้นทาง และมีรถโดยสารอีกสองสายที่วิ่งให้บริการในเส้นทางช่วงลาดพร้าวเช่นเดียวกับสาย 8 ที่อยู่ใน 10 เส้นทางรถโดยสารประจำทางที่มีข้อมูลการร้องเรียนการบริการมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ สาย 44 จำนวน 281 รายการ และสาย 122 จำนวน 254 รายการ ในขณะที่เส้นทางเดินรถของขสมก. ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ สาย 145 จำนวน 136 รายการ ทั้งนี้ ยังไม่รวมข้อมูลการร้องเรียนผ่านทางสายด่วนขสมก. 1348 และฐานข้อมูลอื่น ๆ ของขสมก. และบริษัทเดินรถเอกชนร่วมบริการ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2561) ซึ่งหากทำการศึกษารายงานด้านการบริการและรูปแบบการประกอบการเดินรถของรถประจำทางประเภทเอกชนร่วมบริการสายอื่น ๆ จะพบว่า แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องเรียนที่น้อยกว่า แต่หัวข้อการร้องเรียนของผู้ให้บริการรถโดยสารเอกชนสายอื่น ๆ ก็มีลักษณะข้อร้องเรียนการบริการในลักษณะที่คล้ายกัน ดังนั้นการยกกรณีของรถประจำทางสาย 8 ขึ้นมาเป็นตัวอย่างในการศึกษา มิได้มีเจตนาที่จะพุ่งประเด็นเรื่องความไม่ได้มาตรฐานของการบริการเฉพาะรถโดยสารสาย 8 เพียงกลุ่มเดียว แต่เป็นการยกตัวอย่างการให้บริการที่ไม่มีการกำหนดรูปแบบของผู้ประกอบการ และการจัดการรายได้ให้แก่พนักงานที่ชัดเจน ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในเชิงของรายได้และระดับการบริการดังกล่าวข้างต้น

รูปแบบการให้ค่าตอบแทนพนักงานเดินรถของกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการส่วนใหญ่ จะได้รับตามปริมาณตัวโดยสารที่จำหน่ายได้ โดยได้รับส่วนแบ่งอยู่ที่ใบละ 1 บาท สำหรับพนักงานขับรถ และใบละ 0.50 บาท สำหรับพนักงานเก็บค่าโดยสาร โดยไม่มีกำไรคืนค่าแรงขั้นต่ำทั้งแบบรายวันหรือรายเดือนให้กับพนักงาน แม้ว่าในบางบริษัทอาจมีการจ่ายเบี้ยเลี้ยงหรือช่วยเหลือค่าอาหารเฉลี่ยประมาณ 50-100 บาทต่อคนต่อวัน แต่จะได้รับเมื่อพนักงานมาทำงานตามเวลาและวิ่งรถได้ตามรอบที่กำหนด หรืออีกกลุ่มหนึ่งผู้ประกอบการที่มีพนักงานขับรถแบบเช่าเหมารถรายวัน พนักงานที่ลงทะเบียนกับทางบริษัทเดินรถสามารถนำรถไปวิ่งให้บริการในเส้นทางที่กำหนดของสายนั้น ๆ ได้โดยไม่กำหนดระยะเวลาการเช่ารถ ระยะเวลาวิ่งต่อรอบการให้บริการ และจำนวนเที่ยววิ่งให้บริการในแต่ละวัน รายได้ทั้งหมดจะมาจากการขายตัวโดยสารแล้วหักต้นทุนค่าเช่ารถตามจำนวนวัน ค่าเชื้อเพลิง และค่าแรงของพนักงานเก็บค่าโดยสาร รายได้ที่เหลือจะเป็นรายได้ของผู้เช่ารถหรือพนักงานขับรถ พนักงานขับรถต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินรถทั้งหมดในการให้บริการ ซึ่งการจัดการรายได้ให้กับพนักงานทั้งสองลักษณะนี้ ส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติต่อการบริการในเชิงของการแข่งขัน เพื่อให้สามารถรับผู้โดยสารได้จำนวนมากที่สุดเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสร้างรายได้สูงสุดในแต่ละเที่ยววิ่ง เกิดเป็นพฤติกรรมการใช้ความเร็วเกินกำหนดในการขับขึ้น ขับแซง ขับปาด เพื่อแย่งชิงผู้โดยสารที่ป้าย

หรือจอดรับ-ส่งผู้โดยสารกันบนท้องถนน โดยเฉพาะเส้นทางที่มีจำนวนสายรถที่วิ่งให้บริการทับซ้อนกันหลายสาย ยิ่งเพิ่มอัตราการแข่งขันให้สูงขึ้น อีกทั้งบริษัทผู้ประกอบการจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมการขับขีและการบริการของพนักงานเดินรถได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากพนักงานขับรถส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกบรรจุเป็นพนักงานประจำ อิทธิพลของบริษัทผู้ประกอบการจะเป็นในลักษณะของเจ้าของรถเช่าเท่านั้น ไม่สามารถกำกับดูแล หรือสร้างเงื่อนไขการทำงานให้กับพนักงานขับรถให้เป็นไปอย่างเหมาะสมได้ เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือข้อร้องเรียนการบริการจากผู้โดยสาร จึงยากที่จะเกิดการแก้ไขให้เหมาะสมได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง ความแตกต่างของระดับการจัดการผู้ประกอบการที่ต่างกัน ระหว่างกลุ่มรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ และกลุ่มรถโดยสารขสมก.ยังทำให้กลไกการสร้างมาตรฐานการบริการภาครัฐและประชาชนคาดหวังไม่ถูกนำมาใช้ในการให้บริการได้จริง เนื่องแผนการพัฒนา ระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ ที่ภาครัฐประกาศสนับสนุนไม่สามารถนำไปประกาศใช้ได้กับรถของกลุ่มเอกชนร่วมบริการ เช่น สิทธิลดหย่อนต่าง ๆ แก่ผู้มีสิทธิลดหย่อนตามพรบ. ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และทหารตำรวจในเครื่องแบบ หรือโครงการรถเมล์ฟรี (พ.ศ.2551-2558) และโครงการบัตรโดยสารรายเดือน ซึ่งสามารถใช้ได้กับรถประจำทางของขสมก.แต่จะไม่สามารถใช้กับรถโดยสารในกลุ่มเอกชนฯได้ เป็นต้น ทั้งนี้ ด้วยข้อจำกัดของรูปแบบผู้ประกอบการที่มีเงื่อนไขในการสร้างรายได้และรูปแบบผลประกอบการที่แตกต่างกัน ซึ่งการที่ภาครัฐยังไม่สามารถกำกับดูแลมาตรฐานของผู้ประกอบการเดินรถได้ด้วยเงื่อนไขเดียวกัน ย่อมทำให้ผู้โดยสารเสียประโยชน์ในการเดินทางจากสวัสดิการที่รัฐได้วางแผนไว้ในภาพรวม

จากข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางมีแนวโน้มจำนวนผู้โดยสารลดลง ในขณะที่สถิติจำนวนผู้โดยสารระบบราง และสถิติการจดทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคลมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสัมพันธ์กับข้อมูลบันทึกข้อร้องเรียนการบริการรถโดยสารประจำทางผ่านเว็บไซต์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่พบว่าหัวข้อการร้องเรียนของผู้โดยสารมีมากที่สุดในเรื่องจำนวนรถ และเวลาในการให้บริการ พฤติกรรมการขับขีรถโดยสารที่ไม่ปลอดภัย และพฤติกรรมบริการที่ไม่น่าพึงพอใจของพนักงานเดินรถ โดยระดับความพึงพอใจการบริการของพนักงานเดินรถประเภทเอกชนร่วมบริการอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุงในหลายเส้นทาง ด้วยเหตุนี้ นอกจากตัวแปรที่ผู้ประกอบการควบคุมได้ยากอย่างเรื่องระดับความสะดวกสบายของรถประจำทางที่น้อยกว่ารถส่วนตัว และเรื่องการจัดการเวลาที่ใช้ในการเดินทางของแต่ละเส้นทางที่ได้รับผลกระทบจากสภาพการจราจรโดยรวมแล้ว ผู้ประกอบการควรพิจารณาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างเร่งด่วน เพราะแม้ว่าค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทางจะถูกกว่าระบบขนส่งสาธารณะอื่น แต่หากไม่สามารถพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้ความต้องการโดยสารรถประจำทางยังมีจำนวนลดลง ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลือกเดินทางด้วยรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ ที่คาดการณ์เวลาเดินทางได้และมีระดับการบริการที่ดีกว่าแทน ซึ่งจะทำให้ผลประกอบการเดินรถ

ของผู้ให้บริการยิ่งลดต่ำลง และทำให้โอกาสในการส่งเสริมและพัฒนาการบริการในอนาคตเป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์หัตถิทธิพลของปัจจัยด้านรูปแบบการทำงานและรายได้ของพนักงาน ต่อพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงาน และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจรายได้ของพนักงาน ขับรถ กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่พนักงานขับรถผลิตให้แก่ผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาข้อกำหนดในการจัดการค่าตอบแทนการทำงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงานขับรถโดยสารประจำทางทั้งในกรุงเทพมหานครได้ในอนาคต ในเชิงของการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการจัดการค่าตอบแทนการทำงานอย่างเหมาะสมแก่บุคลากรผู้ให้บริการเดินรถ เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานที่จะผลิตการบริการที่สะดวก ปลอดภัย และได้มาตรฐานให้กับผู้โดยสารโดยไม่ต้องกังวลเรื่องภาระค่าเช่าและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถ เพื่อหลีกเลี่ยงปัจจัยที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่ปลอดภัยดังที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ หน่วยงานผู้กำกับดูแลการเดินรถสามารถเห็นถึงปัจจัยด้านผู้ประกอบการที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการเดินรถโดยสารประจำทาง สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อผลิตการบริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพ สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเกิดการแข่งขันในเชิงพัฒนา ด้วยการสร้างกลไกค่าตอบแทนการบริการจากระดับค่าโดยสารที่เหมาะสมต่อไป ให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีด้านการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาด้านการขนส่งสาธารณะของกรุงเทพมหานครอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางต่อค่าตอบแทนการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้โดยสาร และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนการทำงาน ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการของผู้โดยสาร ระหว่างกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในองค์กรของผู้ประกอบการแต่ละประเภท

1.3 คำถามของการศึกษา

1. รูปแบบการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานขับรถโดยสารที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถโดยสารหรือไม่

2. ความแตกต่างของรูปแบบค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานขับรถโดยสารแต่ละประเภทมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่างหรือไม่
3. จำนวนชั่วโมงการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขับรถโดยสารในแต่ละประเภทผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถ และระดับความพึงพอใจในการบริการ

1.4 สมมติฐานการศึกษา

1. การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการแต่ละราย มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานขับรถโดยสารที่แตกต่างกัน
2. การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการแต่ละราย ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการของพนักงานเดินรถ ที่พิจารณาแทนด้วยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและการขับขี่ของพนักงานขับรถ
3. การให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานสูงกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือมีเงื่อนไขเชิงรายได้สนับสนุนให้ต้องทำงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงาน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้พิจารณาภายใต้สมมติฐานความสัมพันธ์ของรูปแบบค่าตอบแทนและสวัสดิการการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง กับระดับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลการร้องเรียนการบริการจากผู้โดยสารที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ร่วมกับการทำแบบสอบถามพนักงานขับรถโดยสาร และผู้โดยสารผู้ใช้บริการในเส้นทางกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบข้อมูลและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และนำเสนอผลการศึกษาในเชิงนโยบายต่อไป

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานขับรถ เพื่อวางแนวทางการจัดการด้านบุคลากร ค่าตอบแทน และลักษณะการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยในการเดินทาง
2. สามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับรูปแบบองค์กรของผู้ประกอบการ และการบริหารการเดินรถโดยสารประจำทาง เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการจัดการเส้นทางการเดิน

รถ และปริมาณรถโดยสารประจำทางที่วิ่งให้บริการในแต่ละเส้นทางอย่างเหมาะสม ตามความต้องการเดินทาง เพื่อลดโอกาสการแข่งขันที่มากเกินไปของระหว่างผู้ประกอบการเดินรถ เพื่อคุณภาพการบริการ และลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุของรถประจำทางขณะให้บริการบนท้องถนน

3. สามารถใช้การศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการนำเสนอประกอบการพิจารณารูปแบบการบริหารจัดการใบอนุญาตประกอบการเดินรถโดยสารประจำทาง และเงื่อนไขในการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะการเดินทางในปัจจุบัน ในด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะ



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

2.1.1 ความหมายของรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

“รถเมล์” หรือรถโดยสารประจำทาง เป็นระบบขนส่งมวลชนทางบกประเภทล้อยางขนาดใหญ่ เริ่มให้บริการครั้งแรกในพื้นที่อำเภอพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ.2450 โดยพระยาภิรมย์ภักดี หรือ นายเลิศ เศรษฐบุตร ในเส้นทางจากสะพานยศเส (แยกกษัตริย์ศึก) ถึงประตูน้ำสระปทุม แล้วจึงขยายเส้นทางให้บริการจากแยกกษัตริย์ศึกไปถึงบางลำพู ในปี พ.ศ.2456 และขยายพื้นที่การให้บริการ ทั่วเขตกรุงเทพมหานครโดยมีผู้ให้บริการเพียงรายเดียวมาโดยตลอด จนเกิดการปฏิรูปการให้บริการครั้งแรกในปี พ.ศ.2476 เพื่อเชื่อมเส้นทางให้บริการระหว่างฝั่งพระนครและธนบุรี โดยเริ่มมีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และผู้ประกอบการเอกชนตั้งบริษัทและเลือกเส้นทางเพื่อเดินรถให้บริการในเส้นทางเพิ่มเติม รวมกว่า 28 ราย เมื่อมีผู้ให้บริการมากขึ้นสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารได้มากขึ้น แต่ก็ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ประกอบการต่างก็ต้องการวิ่งในเส้นทางที่มีผู้โดยสารจำนวนมากเพื่อให้ได้รายได้มากที่สุด จึงเกิดปัญหาการทับซ้อนกันของเส้นทางให้บริการ อีกทั้งรูปแบบการให้บริการผู้โดยสารยังไม่มีความมาตรฐานชัดเจน สร้างปัญหาในการกำกับดูแลความเรียบร้อยและคุณภาพการบริการเดินรถประจำทางให้กับประชาชน รัฐบาลจึงพิจารณาออกพระราชบัญญัติการขนส่งในปี พ.ศ.2497 เพื่อควบคุมให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางทุกรายต้องขอรับใบอนุญาตประกอบการขนส่งจากราชการก่อนจึงจะสามารถนำรถมาวิ่งให้บริการได้ เพื่อจำกัดจำนวนและคัดเลือกกลุ่มผู้ให้บริการ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้เบ็ดเสร็จ จนกระทั่งเกิดวิกฤตราคาน้ำมันในปี พ.ศ.2516 หลายบริษัทเริ่มประสบปัญหาขาดทุนและเริ่มประกาศเลิกกิจการเนื่องจากไม่สามารถแบกรับต้นทุนราคาน้ำมันเพื่อเดินรถให้บริการได้ต่อไป รัฐบาลจึงใช้โอกาสนี้ประกาศให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางที่เหลืออยู่ทั้งหมดรวมกิจการเข้าเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทบริษัทจำกัดเพียงบริษัทเดียว โดยใช้ชื่อ “บริษัทมหานครขนส่ง จำกัด” มีรัฐบาลถือหุ้นอยู่ 51% และเอกชนที่เข้าร่วมถือหุ้น 49% ก่อนจะออกพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐภายใต้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ - ขสมก.” เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2519 โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารการเดินรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร และจัดการปัญหาการให้บริการจากการมีผู้ประกอบการหลายราย โดยกำหนดให้จัดเก็บอัตราค่าโดยสารตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก จนในปี พ.ศ.2526 การขยายตัวของประชากรและการอยู่อาศัยในเขตเมืองเพิ่มสูงขึ้น ปริมาณรถโดยสารประจำทางของขสมก. ที่วิ่งให้บริการอยู่มีไม่เพียงพอกับความต้องการในการเดินทาง ทางกรมการขนส่งทางบกจึงได้กลับมา

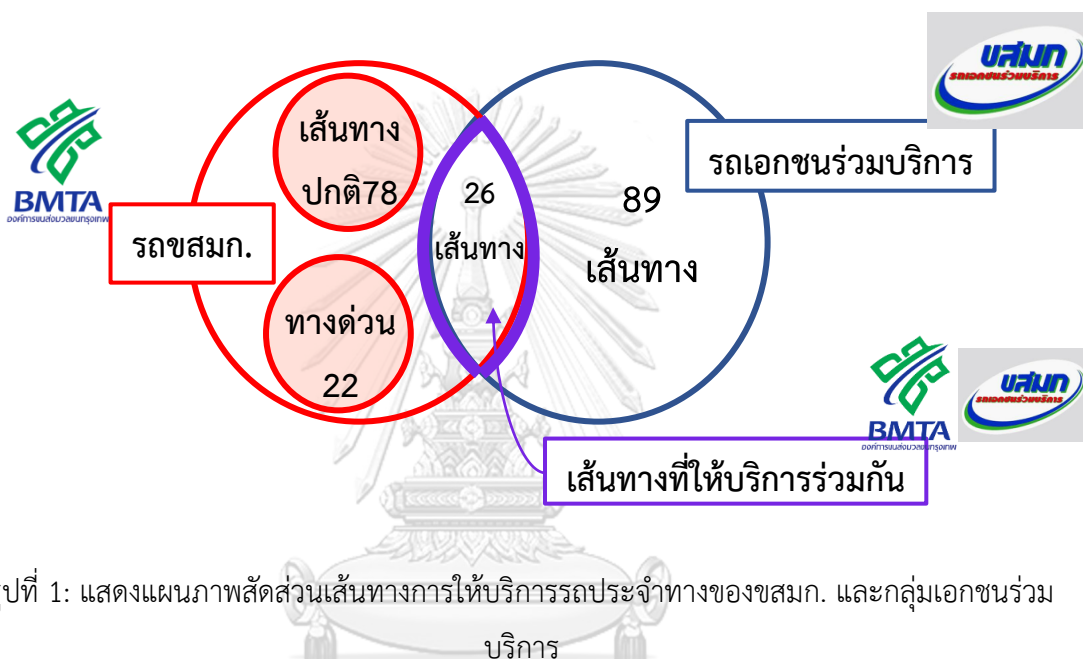
ประกาศอนุญาตให้บริษัทเอกชนเข้ามาลงทะเบียนเพื่อวิ่งรถให้บริการร่วมกับองค์การขนส่งกรุงเทพอีกครั้งหนึ่ง โดยให้บริการภายใต้การกำกับดูแลของขสมก. และให้ขสมก.เป็นผู้ออกใบอนุญาตการเดินรถให้กับเอกชนแต่ละรายที่มาร่วมวิ่งบริการ และออกใบอนุญาตให้กับรถประจำทางประเภทอื่น เพื่อให้บริการตามพื้นที่ท้องถิ่นหรือในเขตชุมชน เช่น รถสองแถว รถรับจ้างประจำทางขนาดเล็ก (รถกระบะป่วง หรือรถกระบะป้อ) และรถตู้ประจำทาง เป็นต้น (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2561)

2.1.2 ประเภทของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแบ่งออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และกลุ่มเดินรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ ซึ่งมีรูปแบบกลุ่มผู้ประกอบการ 3 แบบ ได้แก่ บริษัทเป็นกลุ่มสหกรณ์ บริษัทจำกัด และผู้ประกอบการแบบบุคคลธรรมดาที่มีรถจดทะเบียนให้บริการเป็นรถโดยสารประจำทาง โดยวิ่งรถให้บริการเองและให้พนักงานขับรถคนอื่นเช่าขับให้บริการในเส้นทางที่ตนได้รับใบอนุญาต ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการกลุ่มนี้ได้ถูกยุบรวมเป็นกลุ่มสหกรณ์เดินรถ หรือกลุ่มบริษัทเดินรถ เพื่อให้มีเสถียรภาพทางการเงินในการบริหารจัดการเดินรถมากขึ้น ทั้งนี้ การให้บริการเดินรถโดยสารของแต่ละบริษัทที่ผ่านมาได้มีการดำเนินงานด้วยรูปแบบที่แตกต่างกัน ทั้งรูปแบบการบริหารจัดการองค์กร ผู้รถ และบุคลากร รวมถึงต้นทุนในการผลิตบริการและการสนับสนุนจากภาครัฐที่บริษัทเอกชนได้รับมีความแตกต่างจากขสมก. ผู้โดยสารรถเอกชนจึงไม่สามารถใช้สิทธิลดหย่อนต่าง ๆ ได้ตามเงื่อนไขการให้บริการที่รัฐกำหนดให้กับขสมก. ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการจัดการปัญหาด้านคุณภาพการบริการ อาทิเช่น ปัญหาพฤติกรรมรถขบขี่อันตราย การใช้ความเร็วสูงในการขบขี่เพื่อแข่งขันทำรอบและแย่งรับ-ส่งผู้โดยสาร โดยเฉพาะในเส้นทางที่มีสายรถโดยสารประจำทางทับซ้อนกันหลายสาย หรือปัญหาพฤติกรรมและมารยาทการให้บริการของพนักงานที่ขสมก. ไม่สามารถเข้าไปกำกับดูแลได้เองอย่างเต็มที่ คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้โอนการกำกับดูแลการเดินรถขนส่งเอกชนร่วมบริการทั้งหมดจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพไปอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก และถือว่ากลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการรับใบอนุญาตเดินรถโดยตรงจากกรมการขนส่งทางบกเช่นเดียวกับขสมก. เพื่อให้สามารถกำกับดูแลผู้ประกอบการเดินรถเอกชนได้อย่างเหมาะสม และสามารถประกาศใช้เงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่

ปัจจุบันเส้นทางให้บริการรถโดยสารประจำทางในปัจจุบันทั้งหมด 215 เส้นทาง แบ่งเป็นเส้นทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทั้งหมด 8 เขตการเดินรถ จำนวน 126 เส้นทาง รวมเส้นทางที่ขึ้นทางด่วน 22 เส้นทาง และเส้นทางของรถโดยสารประจำทางร่วมบริการ จำนวน 115 เส้นทาง โดยมีเส้นทางที่มีรถโดยสารของขสมก. และกลุ่มรถร่วมบริการวิ่งให้บริการร่วมกันจำนวน 26 เส้นทาง (รายการเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, วิกีพีเดีย, 18

มิถุนายน 2562) ด้านปริมาณจำนวนรถประจำทางที่ให้บริการ ข้อมูลกรมการขนส่งทางบก ณ วันที่ 18 มิถุนายน 2562 มียอดแจ้งจดทะเบียนมีทั้งสิ้น 3,005 คัน แบ่งเป็นรถธรรมดา 1,520 คัน รถปรับอากาศ 1,485 คัน (แ. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2562) มีจำนวนรถประจำทางจดทะเบียนทั้งหมด 7,270 คัน โดยแบ่งเป็นรถของขสมก. ประเภทรถร้อน 1,520 คัน รถปรับอากาศ 1,485 คัน รถเช่าวิ่งในนามของขสมก. 117 คัน และรถของบริษัทเอกชนร่วมบริการ ประเภทรถร้อน 1,870 คัน รถปรับอากาศ 1,396 คัน และรถมินิบัส 882 คัน ไม่นับรวมรถเล็กในซอย (รถสองแถว รถกระบะป้อ หรือรถกระบะป้อ) รถตู้โดยสารปรับอากาศ และรถตู้ CNG เชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปที่ 1: แสดงแผนภาพสัดส่วนเส้นทางการให้บริการรถประจำทางของขสมก. และกลุ่มเอกชนร่วมบริการ

2.1.3 พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง

อาชีพพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเป็นอาชีพที่ต้องทำงานอยู่บนรถต่อเนื่อง 2-3 ชม. ต่อเที่ยวการเดินทางสำหรับการเดินทางในเขตเมือง หรือมากกว่า 3 ชั่วโมงสำหรับการเดินทางระหว่างเมือง โดยปกติแล้วจะไม่สามารถหยุดแวะพักได้จนกว่าจะถึงท่ารถที่ปลายทาง เนื่องจากจะต้องทำเวลาให้สามารถขนส่งผู้โดยสารให้ได้ตามตารางเวลา สำหรับพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร จะมีรอบการทำงานวันละ 2-3 เที่ยว (ไป-กลับนับเป็น 1 เที่ยว) เที่ยวละประมาณ 2-4 ชั่วโมงไม่รวมรอบการทำงานล่วงเวลา โดยระยะเวลาแต่ละรอบขึ้นกับระยะทางและสภาพการจราจรในแต่ละช่วงเวลา ดังนั้น ช่วงเวลาที่พนักงานจะได้พักผ่อนและรับประทานอาหารได้คือช่วงที่เดินทางถึงท่ารถและพักรอเพื่อออกวิ่งในรอบงานถัดไป ซึ่งในปัจจุบันยังพบว่าท่ารถโดยสารทั้งของขสมก. และของบริษัทเอกชนร่วมบริการมีพื้นที่สวัสดิการสำหรับพักผ่อนและทานอาหารไม่เพียงพอ บางแห่งไม่มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะให้แก่พนักงาน เป็นสภาพแวดล้อมในพื้นที่ส่วนกลางของ

ท่ารถที่ไม่เอื้อต่อการพักผ่อนและสร้างกำลังใจในการทำงาน นำมาซึ่งความเครียดสะสมเพิ่มเติมจากความเหนื่อยล้าจากสภาพการจราจรบนท้องถนนที่ติดขัดตลอดเวลา ความกดดันจากการเร่งรีบเพื่อทำรอบ และการเร่งทำยอดให้ได้จำนวนผู้โดยสารให้ได้มากที่สุดเพื่อให้ได้รายได้ต่อเที่ยวมากที่สุด ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตของพนักงานในระยะยาว หากไม่ได้รับการดูแลและไม่ได้พักผ่อนที่เหมาะสมและเพียงพอ

อีกนัยหนึ่ง เนื่องจากอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร มีรายได้ต่อเดือนไม่สูงนัก มีความก้าวหน้าในสายอาชีพค่อนข้างน้อย ประกอบกับสภาพกายภาพของยานพาหนะที่ทรุดโทรม ไม่ทันสมัย และพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานตามข่าวต่าง ๆ อาชีพนี้จึงมักถูกสังคมมองว่างานที่ลำบาก ไม่มีเกียรติ และไม่มี ความก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้บุคลากรที่อยู่ในสายงานขาดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพงาน และทำให้จำนวนผู้สมัครใหม่มีความสนใจในอาชีพนี้น้อยลง

2.1.4 ผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร

ผู้โดยสารรถประจำทางจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเป็นเงื่อนไขในการใช้บริการ แลกกับค่าโดยสารที่จ่ายให้กับผู้ประกอบการ โดยผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ มีสิทธิขั้นพื้นฐานในการใช้บริการที่ร่างและกำหนดโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ เครือข่ายลดอุบัติเหตุ และภาคีด้านการขนส่งและความปลอดภัยต่าง ๆ โดยกำหนดไว้ทั้งหมด 10 ข้อ ดังนี้

1. สิทธิ ที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร ทั้งคำพรรณนาคุณภาพเกี่ยวกับบริการรถโดยสาร และความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ถูกต้องเป็นจริงอย่างครบถ้วน
2. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในด้านสัญญา และราคาค่าบริการ
3. สิทธิในการเลือกใช้บริการรถโดยสารด้วยความสมัครใจ และปราศจากการชักจูงอันไม่เป็นธรรม
4. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในทุก ๆ ด้านจากการใช้บริการรถโดยสาร
5. สิทธิที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสารและผู้ให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
6. สิทธิ ในการร้องเรียน หรือฟ้องร้องเพื่อให้ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหา เยียวยา หรือชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น
7. สิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายทั้งทางร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอื่น ๆ ที่ถูกละเมิด
8. สิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายจากการประกันภัยโดยไม่มี การประวิงเวลา หรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความ
9. สิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายด้วยหลักแห่งพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด

10. สิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนและผู้อื่น

โดยข้อกำหนดข้างต้นมีไว้เพื่อรักษาสิทธิให้แก่ผู้โดยสาร และเป็นการบอกขอบเขตการทำงานให้แก่พนักงานเดินรถทุกคนทราบเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้บริการ ให้สัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการ และสร้างความสะดวกสบาย และความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารเป็นสำคัญ นอกจากนี้ เวลาในการเดินทาง ความแน่นอนของตารางเวลา และเส้นทางที่ให้บริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ผู้โดยสารเลือกเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง เพราะถึงแม้ว่าราคาค่าโดยสารจะถูกกว่าการบริการรูปแบบอื่น แต่หากไม่สามารถควบคุมคุณภาพการบริการ และเวลาในการเดินทางให้กับผู้โดยสารได้แล้วนั้น ผู้โดยสารอาจมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่ลดลง และมีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นแทนการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง (ศูนย์ข่าวเพื่อผู้บริโภค, 2565)

ความเห็นของผู้โดยสารต่อบริการรถโดยสารประจำทางในเมืองโกตา คินาบาลู ประเทศมาเลเซีย แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการบริการรถโดยสารขึ้นกับปัจจัยสำคัญสามประการได้แก่ ระดับความสะดวกสบายในการโดยสาร ระดับความสะดวกในการเข้าถึงระบบการบริการ และระดับความปลอดภัยในการโดยสาร โดยความสะดวกสบายในการใช้บริการเป็นปัจจัยหลักของการพิจารณาที่ใช้บริการ โดยต้องมีความสะดวกสบายกับผู้โดยสารหลากหลายประเภท ทั้งผู้โดยสารปกติ ผู้พิการ หรือคนชรา เป็นต้น และแม้ว่ารถโดยสารขนาดเล็ก (Mini-bus) จะมีระดับความสะดวกในการเข้าถึงระบบการบริการค่อนข้างสูง แต่ก็มีระดับความไม่ปลอดภัยหรือโอกาสเสี่ยงในการเดินทางมากกว่ารถโดยสารประจำทางปกติ ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการโดยสารอาจขึ้นกับพฤติกรรมการขับขี่ร่วมกับลักษณะทางกายภาพของยานพาหนะ และรูปแบบการให้บริการอีกด้วย (Noor & Foo, 2014)

2.1.5 หน่วยงานกำกับบริการเดินรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

กรมการขนส่งทางบก สังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแลการให้บริการรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน มีหน้าที่ออกใบอนุญาตการเดินรถโดยสารประจำทางให้กับผู้ประกอบการ บริหารการให้บริการในภาพรวม ออกแบบเส้นทางให้บริการ และประเมินผลการทำงานของพนักงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ สำหรับกรณีข้อร้องเรียนและอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดจากการให้บริการ กรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่สร้างมาตรการกำกับดูแลมาตรฐานการเดินรถให้อยู่ภายใต้ในเงื่อนไขเดียวกันทั้งระบบ ทั้งในด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการโดยสารของผู้โดยสาร เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุจากความประมาทและพฤติกรรมการขับขี่ไม่ปลอดภัยของพนักงานที่ และเพิ่มความสะดวกสบายและความปลอดภัยในขณะเดินทางให้แก่ผู้โดยสารรถประจำทางมากยิ่งขึ้น

2.2 งานทบทวนวรรณกรรม (Literature Reviews)

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้จากงานวิจัยในอดีต หนังสือ และข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาและวิเคราะห์สรุปผลข้อมูล โดยแบ่งหัวข้อของข้อมูลออกเป็นสามส่วน ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการโดยสารประจำทาง

2.2.1.1) ด้านกายภาพ คุณภาพยานพาหนะ และการจัดการผู้รถในการให้บริการ

รถโดยสารที่ใช้วิ่งให้บริการในปัจจุบันจำนวนมากมีอายุการใช้งานมานานกว่า 15 ปี และบางคันใช้งานมาแล้วกว่า 20 ปี จึงมักพบเห็นรถโดยสารที่มีสภาพตัวถังรถและเครื่องยนต์ที่เสื่อมสภาพ หรือมีส่วนประกอบชำรุดผุพัง เช่น บานประตูหน้าต่างไม่สามารถเปิดใช้งานได้ตามปกติ เบาะที่นั่งหักหรือโยก พื้นหรือหลังคามีรอยร้าว เป็นต้น และพบค่าเฉลี่ยรายงานรถประจำทางเสียหายให้บริการประมาณ 4-5 คันต่อวัน (ช่วยแก้ว, 2561) แม้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีรอบการตรวจสอบสภาพรถโดยสารอยู่เป็นระยะ ตามรูปแบบการจัดการภายในของแต่ละบริษัท แต่ด้วยผลประกอบการที่ต่ำลงทำให้บริษัทส่วนใหญ่ไม่มีงบการซ่อมบำรุงที่มากพอ ต้องเลือกที่จะซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ชำรุดไปตามแต่สภาพการใช้งาน ไม่สามารถซ่อมแซมหรือซื้อรถมาเปลี่ยนใหม่ได้ทั้งหมด ในกรณีที่พบว่าอุปกรณ์มีอายุการใช้งานที่นาน ซึ่งอาจมีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายหรือเป็นอันตราย แต่หากยังใช้งานได้ก็ยังคงเก็บไว้ใช้งานต่อไป เช่น บานกระจกประตูรถหรือหน้าต่างรถ ราวจับยึด และเบาะที่นั่ง เป็นต้น ส่วนอุปกรณ์บางอย่างที่ชำรุดมากและสามารถซ่อมแซมหรือเปลี่ยนใหม่ได้ด้วยราคาที่ไม่สูงนัก บริษัทผู้ให้บริการก็จะทำการเปลี่ยนใหม่เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ แต่สำหรับกลุ่มเครื่องยนต์ที่มีอะไหล่บางชนิดที่หายากหรือราคาแพง บางบริษัทก็จะใช้การประคองการใช้งาน และบำรุงรักษากันไปตามสภาพด้วยอะไหล่อื่น ๆ ที่สามารถทดแทนได้ จึงเป็นที่มาของกรณีรถเสียขณะวิ่งให้บริการให้เห็นกันอยู่บ่อยครั้ง แม้ว่าจะมีการประกาศให้ตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ และให้มีการตรวจเช็คสภาพทั้งรถของขสมก.และรถร่วมเอกชนอย่างต่อเนื่องโดยกรมการขนส่งทางบก เป็นประจำปีละ 2 ครั้ง นอกเหนือจากการตรวจสอบสภาพรถตามตารางคู่มือก่อนออกจากท่าทุกครั้ง (บุญเปี่ยม, 2014)

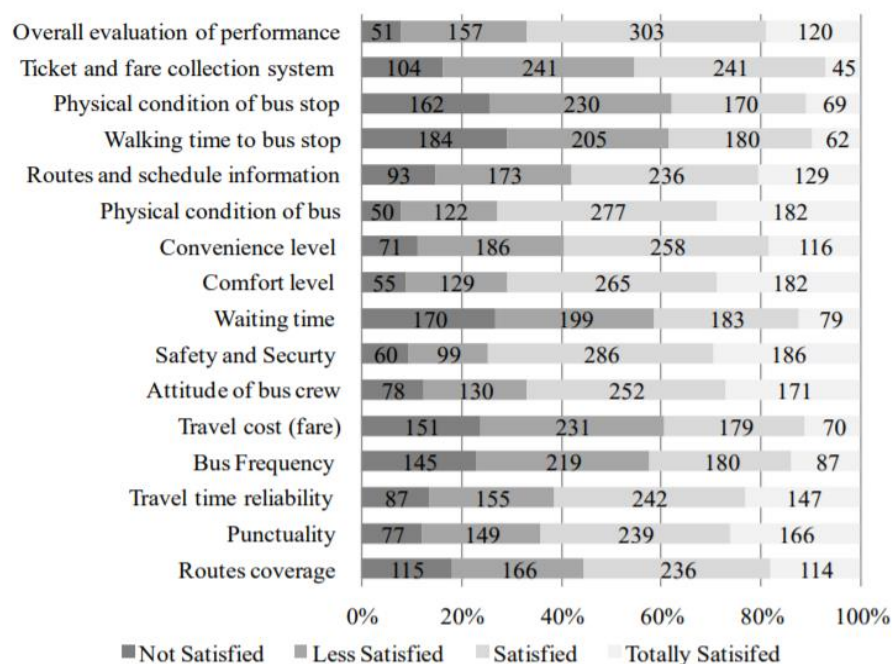


รูปที่2: รถโดยสารประจำทางของขสมก. และบริษัทเอกชนร่วมบริการในกทม.

ทั้งนี้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และผู้ประกอบการเอกชนหลายรายก็ได้ลงทุนสั่งนำเข้ารถโดยสารใหม่ชนิดปรับอากาศเพื่อเข้ามาทดแทนรถเก่า หรือเพิ่มจำนวนรถใหม่เพื่อวิ่งให้บริการในเส้นทางเดิมในหลายเส้นทาง แต่ด้วยความไม่สมบูรณ์ของฝูงยานพาหนะ บริษัทผู้ให้บริการจึงไม่สามารถวางแผนการปล่อยรถได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบางเส้นทางที่ผู้ประกอบการไม่สามารถซื้อรถเพิ่ม หรือซ่อมแซมรถให้กลับมาวิ่งใช้งานได้ ก็จะเหลือรถที่วิ่งให้บริการน้อยลงเรื่อย ๆ ทำให้ผู้โดยสารต้องรอรถนาน หรือไม่สามารถคาดการณ์เวลาการเดินทางได้เลย ซึ่งทำให้ประเด็นเรื่องรถโดยสารไม่เพียงพอ หรือมีสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน และให้ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการโดยสารถูกรังเรียนเข้ามาเป็นอันดับต้น ๆ ของฐานข้อมูลรายงานการบริการโดยขสมก.

ในการเดินรถโดยสารประจำทางที่เมืองลาฮอร์ ประเทศปากีสถาน เส้นทางส่วนใหญ่จะมอบสัมปทานให้ผู้ประกอบการเอกชนท้องถิ่นมาประมูล แล้วไปบริหารจัดการการเดินรถเอง ทำให้ในบางเส้นทางมีผู้ประกอบการมากกว่า 1 ราย ที่วิ่งในเส้นทางเดียวกัน (คล้ายกับเส้นทางวิ่งของรถประจำทางสาย 8 ในกทม.) บางเส้นทางผู้ประกอบการผูกขาดเก็บค่าโดยสารแพง บางเส้นทางรถน้อยไม่เพียงพอให้บริการ ไม่มีตารางเวลาการเดินทาง และไม่มีการตรวจสอบดูแลความปลอดภัยด้าน

อาชญากรรมอย่างทั่วถึง ในปี 2015 จึงได้มีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างรถของผู้ให้บริการท้องถิ่นเดิม กับรถที่วิ่งให้บริการโดยบริษัทแดวู ประเทศเกาหลีใต้ (Daewoo – Korea) ที่เข้ามาเสนอรัฐบาลเพื่อขอตกลงวิ่งให้บริการตั้งแต่ปี 1999 พบว่ารถของบริษัทแดวูได้รับความนิยมมากกว่า เนื่องจากสภาพของรถที่ใหม่ สะอาด และมิดชิด ทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับที่สูง รู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการมากกว่า รวมถึงมีการจัดเตรียมพื้นที่ท่ารถ และจุดพักคอยให้แก่ผู้โดยสารอย่างดี อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการรอรถและต่อรถที่ท่ารถมากกว่ารูปแบบการบริการของท้องถิ่นแบบเก่า ที่มีเพียงป้ายหยุดรถและที่นั่งสภาพทรุดโทรม (Javid et al., 2015) และจากการวิจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการของบริการขนส่งสาธารณะในเมืองลาฮอร์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์จากการวิเคราะห์บ่งชี้ว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมของผู้โดยสารมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เมื่อบรรยากาศในการโดยสารและพนักงานมีการบริการที่มีคุณภาพดี (Abdullah et al., 2021)



รูปที่ 3: ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารแดวู เมืองลาฮอร์ ประเทศปากีสถาน (Javid et al., 2015)

2.2.1.2) ด้านความคิดเห็นของพนักงานขับรถต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นอกจากปัญหาเรื่องรายได้และหนี้สินส่วนตัวของพนักงานแล้ว พบว่าความเครียดจากสภาพการจราจรบนท้องถนน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน และการทำงานล่วงเวลาเนื่องจากปัญหาบุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลเสียต่อสุขภาพ และแนวโน้มในการขอลาหยุด และขอพักงานของพนักงานเดินรถ (วัตโส, 2558)

ในเมืองโบโกต้า ประเทศโคลอมเบีย มีการศึกษาสถานะความเครียดในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความเครียดและความล้าจากการทำงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อแรงจูงใจในการทำงานและการให้บริการ ในขณะที่ความเครียดและความล้ามีความสัมพันธ์เล็กน้อยกับอายุการทำงาน (Useche et al., 2017)

ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ให้บริการเดินรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน ก็ไม่เอื้อให้เกิดความสะดวกสบายให้แก่พนักงานเท่าที่ควร เช่น บริเวณท่ารถและสถานที่พักผ่อนของพนักงานที่ทรุดโทรมและไม่เพียงพอ โดยเฉพาะห้องน้ำ ซึ่งท่ารถส่วนใหญ่จะไม่มีห้องน้ำสำหรับพนักงาน ทำให้พนักงานต้องไปอาศัยเข้าตามสถานที่และร้านค้าใกล้เคียง หรือประเด็นเรื่องสภาพกดดันของชั่วโมงทำงานต่อรายได้ ที่ผลักดันให้พนักงานต้องทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อแข่งกับเวลา ทำให้พนักงานไม่มีเวลาที่จะพักผ่อนอย่างเพียงพอ บางรายต้องข้ามมื้ออาหารไปเนื่องจากมีคิวรถที่ต้องออกวิ่ง หรือต้องควบกะวิ่งให้บริการเพราะรถให้บริการไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังมีกรณีรายงานการถูกคุกคามทางเพศในพนักงานเพศหญิงเนื่องด้วยสภาพแวดล้อมของที่ทำงานไม่เอื้อให้เกิดความปลอดภัยอีกด้วย มีบันทึกการร้องเรียนของพนักงานชมก. เรียกร้องให้หน่วยงานพัฒนาสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน อาทิเช่น การอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การปรับปรุงระบบตรวจสอบสภาพประจำปีให้พนักงาน การจัดให้มีร้านค้าสวัสดิการและห้องน้ำอย่างเพียงพอ และการฝึกอบรมให้ความรู้การบริหารจัดการหนี้สินแก่พนักงานเพิ่มเติม เป็นต้น (แทนทอง, 2558) สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จัดเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้แก่พนักงานที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบควรดำเนินการให้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งอาจทำให้แนวโน้มการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีทิศทางที่ดีขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ข้อเรียกร้องพื้นฐานเหล่านี้อาจไม่เกิดขึ้นกับกลุ่มพนักงานกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการ เนื่องด้วยรูปแบบการจ้างงานที่ไม่ได้บรรจุเป็นพนักงานประจำ และไม่ได้มีการกำหนดสวัสดิการพื้นฐานให้แก่พนักงานตั้งแต่ต้น รวมถึงด้วยเหตุผลด้านผลประโยชน์และหนี้สินของบริษัทที่ทำให้ผู้ประกอบการหลายรายไม่สามารถแบกรับภาระค่าจ้างรายเดือนหรือจัดหาสวัสดิการให้กับพนักงานได้ แม้จะทราบว่า การจัดการรายได้และสวัสดิการที่เหมาะสมจะสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้กับการบริหารงานด้านบุคลากรขององค์กร และนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพก็ตาม

2.2.1.3) ด้านรูปแบบการจัดการรายได้แก่พนักงานขับรถโดยสาร

รูปแบบการจัดการรายได้จากการจำหน่ายตั๋วโดยสารเพื่อเป็นค่าตอบแทนการทำงานให้กับพนักงานขับรถ ในกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

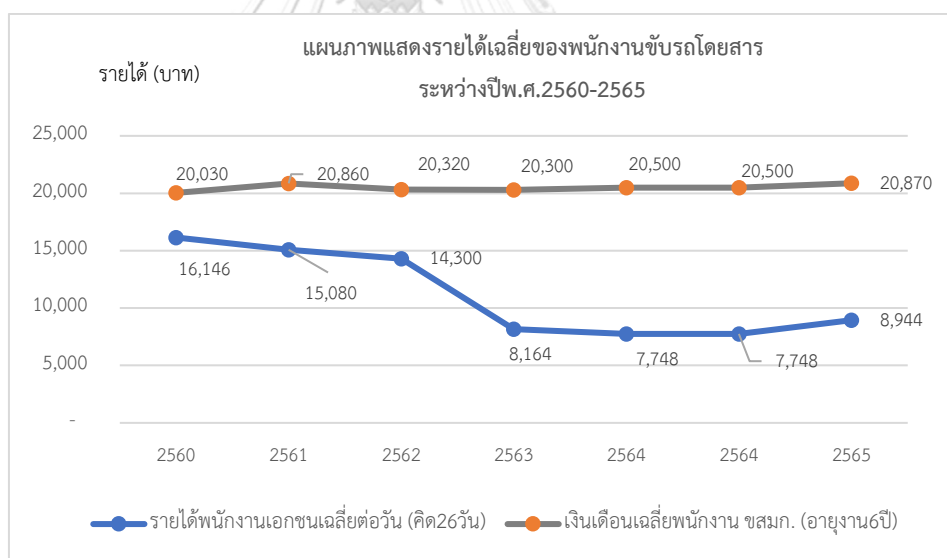
1. กลุ่มพนักงานที่ได้รับเงินตอบแทนประจำ ในลักษณะจ่ายให้เป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือน และได้ค่าตอบแทนพิเศษโดยคิดเป็นร้อยละของยอดการจำหน่ายตัวโดยสาร เช่น สายปอ.8 สายปอ.203 เป็นต้น
2. กลุ่มพนักงานที่ไม่ได้รับเงินตอบแทนประจำ แต่ได้รับเป็นเบี้ยเลี้ยงรายวัน ตามจำนวนวันที่มาทำงาน และได้ค่าตอบแทนพิเศษโดยคิดเป็นร้อยละของยอดการจำหน่ายตัวโดยสาร เช่น สาย8 (เฉพาะบริษัท ทรัพย์ 888 จำกัด และบริษัท ไทยบัสชนสง จำกัด) สาย44 สาย122 สาย105 สายปอ.29 และสาย92 เป็นต้น
3. กลุ่ม “เก้าแก่น้อย” (รุ่งเจริญ, 2562) คือกลุ่มที่เป็นเจ้าของรถโดยสารเองแล้วนำมาวิ่งให้บริการในเส้นทางที่บริษัทผู้ให้บริการที่ตนสังกัดอยู่ได้รับใบอนุญาตเดินรถ โดยจะได้รับรายได้จากยอดจำหน่ายตัวโดยสารทั้งหมด แต่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเก็บค่าโดยสาร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการบำรุงรักษารถด้วยตนเอง เช่น สาย8 (เฉพาะบริษัท กลุ่ม39เดินรถ จำกัด) เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ลักษณะการบริหารจัดการรายได้ให้แก่พนักงานในหลายรูปแบบนี้มีจุดร่วมคือความไม่แน่นอนของรายได้ที่พนักงานจะได้รับในแต่ละวัน สนับสนุนเหตุผลด้านพฤติกรรม การขับขีที่มีโอกาสสร้างปัญหาและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน รวมถึงระดับการบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้โดยสาร ดังที่มึนียมต่อพฤติกรรมการณ์ของพนักงานขับรถโดยสารกลุ่มรถเอกชนร่วมบริการในลักษณะนี้ว่า “กลุ่มหวานเย็น” และ “กลุ่มต่วนนรก” โดยพฤติกรรมแบบกลุ่มหวานเย็นมักพบในกลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่จ้างงานพนักงานขับรถประจำ แต่ใช้การให้พนักงานเช่าเหมารถเพื่อไปขับให้บริการ โดยคิดค่าเช่าเหมาเป็นรายวัน ดังนั้นเพื่อให้ได้กำไรมากที่สุดพนักงานขับรถจึงต้องลดต้นทุนในการวิ่งรถ และมักนำสมาชิกในครอบครัวมาช่วยงานในส่วนของการเก็บค่าโดยสารเพื่อลดต้นทุนการจ้างงานในส่วนนี้ พนักงานขับรถกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมจอดรอรับผู้โดยสารที่ป้ายเป็นเวลานาน เพื่อรอรับผู้โดยสารให้ได้มากที่สุดในแต่ละป้าย และกลุ่มต่วนนรกจะพบในกลุ่มบริษัทเดินรถที่ให้ค่าจ้างแก่พนักงานตามจำนวนเที่ยวที่วิ่งให้บริการในแต่ละวัน ซึ่งแม้ว่าจะมีส่วนแบ่งจากรายได้จาก การจำหน่ายตัวโดยสารแต่ก็ไม่น่าดึงดูดเท่าค่าจ้างต่อเที่ยวที่วิ่งที่ได้รับ ซึ่งพฤติกรรมในลักษณะนี้นอกจากจะพบในเส้นทางของรถเอกชนร่วมบริการแล้ว ยังพบในกลุ่มรถโดยสารของขสมก.ที่จ้างบริษัทเอกชนวิ่งให้ในบางเส้นทาง เช่น รถเมล์ฟรีเพื่อประชาชน ที่ไม่มีการเก็บค่าโดยสารและพนักงานไม่ได้ส่วนแบ่งจากยอดผู้โดยสาร เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้แสดงให้เห็นสาเหตุของการบริการที่ไม่ได้คุณภาพ และการขับขีที่ไม่ปลอดภัยของพนักงานที่มาจากการบริหารองค์กรและการจัดสรรรายได้ให้แก่พนักงาน แม้ว่าอาจจะมึบัจจยเรื่องความสั้นยาวของระยะทางที่วิ่งให้บริการเข้ามาเป็นอีกปัจจัยสนับสนุนก็ตาม (สามโกเศศ, 2561)

ในด้านของตัวแทนผู้ประกอบการ อธิบายถึงพฤติกรรมการขับปาดและแข่งกันของพนักงานขับรถเอกชนร่วมบริการว่าเป็นพฤติกรรมและนิสัยการขับขี่ส่วนตัว หากบริษัทต้นสังกัดพบว่าพนักงานกระทำผิด หรือมีการร้องเรียนจะมีบทลงโทษในลักษณะของการปรับเป็นเงิน ตักเตือน ลงบันทึกความผิด และจะพิจารณาออกจากการทำงานหากพบว่าเป็นความผิดร้ายแรงหรือกระทำความผิดซ้ำ โดยมีการแจ้งบันทึกให้กับกรรมการขนส่งทางบกและผู้ประกอบการรายอื่นได้รับทราบถึงพฤติกรรมและความผิด ทั้งนี้ ทางผู้ประกอบการไม่ได้ส่งเสริมหรือสร้างเงื่อนไขให้พนักงานใช้ความเร็วในการขับขี่หรือแข่งกันเอง ทั้งยังมีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ทั้งในส่วนของ การปรับปรุงคุณภาพรถ และการจัดการค่าจ้างงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม แต่ติดในเรื่องของเงินทุนในการดำเนินการ จึงเป็นสาเหตุที่กลุ่มผู้ประกอบการรถร่วมเอกชนพยายามเจรจาขอปรับขึ้นค่าโดยสาร เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการรถร่วมรวมถึงขสมก. เองต่างก็มีภาระหนี้สิน ไม่สามารถแบกรับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่จะใช้ในการพัฒนาองค์กรของตนได้ (บัวขำ, 2562)

ในกรณีเส้นทางตัวอย่างสาย 8 ที่อาจพบว่ามีรายได้จากการเก็บค่าโดยสารในการเดินทาง ให้บริการค่อนข้างมาก แต่ผลกำไรและรายได้ที่พนักงานเดินทางได้รับกลับไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการบริการ เช่น ข้อมูลรายงานผลประกอบการเดินทางของบริษัท ททรัพย์ 888 จำกัด ผู้ให้บริการรถเมล์ร้อนสาย 8 รายหนึ่ง มีรายได้ในปี 2555 รวม 17,061,745 บาท คงเหลือเป็นกำไรหลังหักค่าใช้จ่ายตามรายงาน 1,178,320.31 บาท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) ทั้งนี้เนื่องจากในเส้นทางที่รถประจำทางสาย 8 วิ่งให้บริการอยู่นั้นเป็นเส้นทางที่มีความต้องการในการใช้งานรถโดยสารประจำทางค่อนข้างมาก จึงมีผู้โดยสารเดินทางในเส้นทางนั้นตลอดทั้งวัน แต่ในเส้นทางดังกล่าวมีรถประจำทางสายอื่น ๆ อีกหลายสายที่วิ่งทับซ้อนกันเกือบตลอดทั้งเส้นโดยเฉพาะช่วงถนนลาดพร้าว เช่น สาย44 สาย92 สาย122 และสาย182 เป็นต้น ซึ่งสัมพันธ์กับพื้นที่ที่มีรายงานเรื่องพฤติกรรมการขับขี่ที่มีการใช้ความเร็วสูง ขับปาด แข่ง และแข่งกันกันระหว่างรถประจำทางสาย 8 กับรถประจำทางต่างสายหรือต่างบริษัทเพื่อแย่งรับผู้โดยสาร(องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2562) ซึ่งแม้จะมีพฤติกรรมการขับขี่เช่นนี้แต่จากข้อมูลการสอบถามพนักงานขับรถสาย 8 ท่านหนึ่งพบว่าพนักงานจะต้องทำงานโดยเฉลี่ยถึง 15 ชั่วโมงต่อวัน เพื่อให้ได้ปริมาณตัวโดยสารมากเพียงพอต่อรายได้คาดหวังในแต่ละวัน และด้วยสภาพการจราจรที่ติดขัดในปัจจุบันทำให้สามารถวิ่งรถได้เฉลี่ยสูงสุดประมาณ 4 รอบต่อวัน (ไปกลับ นับเป็นหนึ่งรอบ) ได้ยอดจำหน่ายตัวโดยสารเฉลี่ยอยู่ที่ 5,000 - 6,000 บาทต่อวัน คิดเป็นค่าแรงเพิ่มเติมจากยอดจำหน่ายตัวโดยสารให้แก่พนักงานขับรถร้อยละ 10 และพนักงานเก็บค่าโดยสารร้อยละ 5 ได้คนละประมาณวันละ 500 บาทและ 250บาท ต่อวันตามลำดับ เมื่อรวมกับเบี้ยเลี้ยงรายวันจะทำให้พนักงานขับรถโดยสารสาย 8 มีรายได้เฉลี่ย 600 บาทต่อวัน และพนักงานเก็บค่าโดยสาร 300 บาทต่อวัน เฉลี่ยต่อชั่วโมงอยู่ที่ 33 บาทสำหรับพนักงานขับรถ และ 17 บาทสำหรับพนักงานเก็บค่าโดยสาร ตามลำดับ (จิตสำรวย, 2557)

อีกปัจจัยที่สำคัญด้านรายได้ที่น่าจะมีผลต่อแรงจูงใจในการให้บริการ คือความไม่แน่นอนของรายได้สำหรับพนักงานขับรถกลุ่มเอกชนร่วมบริการ ที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานที่รับเบี้ยเลี้ยงรายวันหรือเช่ารถขับเพื่อวิ่งรับผู้โดยสาร รายได้ทั้งหมดจะมาจากการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่ได้ต่อหนึ่งรอบวิ่งหรือภายในหนึ่งวัน ดังนั้น ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงใดใดทางสังคม เช่น เกิดเหตุการณ์ชุมนุมหรือความวุ่นวายที่กระทบต่อการจราจร เกิดโรคระบาดที่ทำให้ประชาชนเลี่ยงการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ หรือในช่วงวิกฤติน้ำท่วมใหญ่ที่รถประจำทางในหลายเส้นทางไม่สามารถออกวิ่งเพื่อให้บริการได้ เป็นต้น ในลักษณะนี้ รายได้ของพนักงานกลุ่มเบี้ยเลี้ยงและเช่าเหมารถวิ่งให้บริการจะหายไปมาก หรืออาจกลายเป็นศูนย์ในทันที หากเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหยุดการให้บริการเดินรถ ความไม่แน่นอนในรายได้เหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเร่งรีบเพื่อทำยอดรับผู้โดยสาร การขับซึ่หวาดเสียวและอันตรายเพื่อให้พ้นการจราจรช่วงที่ติดขัดและสามารถรับผู้โดยสารในป้ายถัดไปได้มากขึ้น ก่อนที่รถคันต่อไปจะตามมาได้ทัน ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับ รวมถึงเป็นการเพิ่มโอกาสเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้เช่นเดียวกัน



รูปที่4: แผนภาพสถิติรายได้เฉลี่ยของพนักงานขับรถขสมก. และพนักงานขับรถเอกชน
ปี พ.ศ.2560-2565

2.2.1.4) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการ

ในการทำงานโดยทั่วไป มนุษย์จะสร้างเงื่อนไขความพึงพอใจในการทำงานตามลักษณะภูมิหลังของการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อความต้องการและแรงจูงใจตามประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทฤษฎีด้านแรงจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) และทฤษฎีจูงใจ

สุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการต่อระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) โดยปัจจัยจูงใจ คือเงื่อนไขที่ทำให้แต่ละบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างผลงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- การได้รับการยอมรับในสายอาชีพ (Recognition)
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
- และความรับผิดชอบ (Responsibility)

ส่วนปัจจัยค้ำจุน คือเงื่อนไขที่สร้างปัจจัยให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการจัดการทิศทางการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ได้แก่

- นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy And Administration)
- โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Possibility Growth)
- เทคนิคการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Supervisor Technical)
- ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการทำงาน (Interpersonal Relation to Superior & Subordinate)
- สถานะและการเป็นที่ยอมรับในสาขาอาชีพ (Occupation)
- ความปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน (Security)
- เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)
- สถานะและความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (Personnel Life)
- และค่าตอบแทนในการทำงาน (Remuneration)

จากทั้งสองปัจจัยของทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของเฮิร์ตสเบิร์ก พบว่าปัจจัยด้านรายได้และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพของบุคลากร นอกจากนี้ องค์กรต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการก็จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นทรัพยากรหลักอย่างดี (Herzberg, 2005)

การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานสามารถพิจารณาประเภทตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้เป็น 8 ด้าน ตามงานวิจัย Organization Development and Change ที่กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กร จำเป็นที่จะต้องให้คุณค่าของผลตอบแทนการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอในการใช้ชีวิตให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถวางแผนการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลได้จากแผนความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ตามรูปแบบการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกให้ความรู้สึกปลอดภัยกับผู้ปฏิบัติงาน ลดปัจจัยความกังวลด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวให้พนักงานสามารถมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรได้อย่างภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นการสร้างผลกระทบต่อทัศนคติเชิงบวกในการพัฒนาการทำงาน และการคงอยู่ในสายอาชีพ (Huse & Cummings, 1985)

รูปแบบการจัดการดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาด้านองค์ประกอบต่อทัศนคติด้านอาชีพของ Fishbein และ Ajzen ที่กล่าวถึงความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและความเชื่อถือตนเองของพนักงานขับรถต่ออาชีพของตน จะมีผลมาจากค่านิยมของสังคม และประสบการณ์ของตัวพนักงานเองแล้ว ความรู้สึกที่จะชอบหรือไม่ชอบในงานที่ทำ มีผลมาจากลักษณะของปัจจัยแวดล้อม เช่น สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อม อื่นด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ในการทำงานตามความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ หรือความรู้สึกต่องานที่ทำ กล่าวคือ ในกรณีของพนักงานขับรถโดยสาร การที่พนักงานขับรถต้องทำงานในสภาวะที่กดดัน จากรายได้ที่ไม่แน่นอนในแต่ละวัน มีสถานที่ทำงานเป็นรถโดยสารที่ไม่สะอาด ไม่ปลอดภัย ในขณะที่ต้องเผชิญหน้ากับสภาพการจราจรที่ติดขัดวันละหลายชั่วโมงพร้อมแบกรับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่น่าพึงพอใจของผู้โดยสารตลอดทั้งวัน สิ่งเหล่านี้ต่างเป็นปัจจัยที่สร้างแนวโน้มที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงในการขับขี่ที่ไม่ปลอดภัย และไม่จงใจให้เกิดความต้องการที่อยากจะสร้างการบริการที่ดี ในขณะที่ตัวพนักงานเองไม่ได้รับประสบการณ์ที่ดีในขณะปฏิบัติงาน (Fishbein & Ajzen, 1977)

ในกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและการบริหารองค์กรขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานขับรถของทั้งสององค์กรมีอัตราการลาออกสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ แม้ว่าระดับความพึงพอใจต่อเงินเดือน สวัสดิการ และการปรับตำแหน่งของทั้งสองหน่วยงานจะอยู่ในระดับที่ดี โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานขับรถของขสมก. ที่ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่ดีกว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการ แต่กลับมีอัตราการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากปัญหาบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอจะสร้างผลกระทบทางตรงให้ระดับคุณภาพการบริการลดลงแล้ว ยังทำให้ภาระงานถูกผลักไปให้กับพนักงานที่ยังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระบบมากขึ้น เนื่องจากไม่มีผู้สมัครใหม่เข้ามาทดแทนได้เพียงพอ จึงเป็นการบั่นทอนทั้งกำลังกายและกำลังใจของพนักงานที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่ และยังเป็นปัจจัยที่สร้างแนวโน้มให้เกิดการตัดสินใจลาออกให้กับพนักงานปัจจุบันต่อไปในอีกนัยหนึ่งด้วย (เจริญวรรณยิ่ง, 2539)

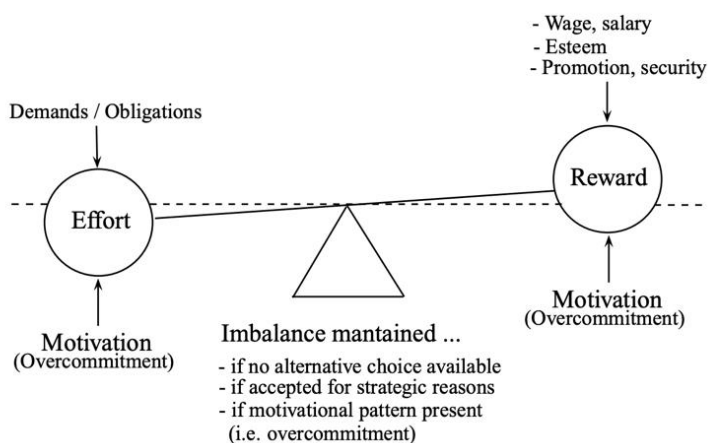
ในอุตสาหกรรมที่คล้ายกัน มีผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าในอุตสาหกรรมขนส่ง จากรายงานการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุกในระดับอุตสาหกรรมและระดับธุรกิจ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหมายความรวมถึงการมีรายได้จากการประกอบอาชีพที่เพียงพอในการเลี้ยงดูครอบครัว และการได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่

ความมั่นคง ปลอดภัย และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ จึงจะสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ซึ่งในทางกลับกัน ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือความกังวลในการค่าใช้จ่ายและความเป็นอยู่ของครอบครัว หากรายได้ไม่เพียงพอหรือไม่มีสวัสดิการในการคุ้มครองการทำงานให้มีความมั่นคงและปลอดภัย รวมถึงการมองเห็นถึงคุณค่าในสาขาอาชีพ และภาพลักษณ์ของลักษณะงานในสายอาชีพที่ตนกำลังทำอยู่ ซึ่งในประเทศญี่ปุ่น ประชากรวัยทำงานชาวญี่ปุ่นในปัจจุบันจะมองว่าอาชีพพนักงานขับรถบรรทุกเป็นอาชีพที่ไม่มีเกียรติ ไม่น่าสนใจ อยู่ในสภาพการทำงานที่สกปรก และเสี่ยงต่ออันตรายในขณะที่ปฏิบัติงาน จึงเป็นสาเหตุสำคัญของการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมขนส่งทางบกของประเทศญี่ปุ่นสาเหตุหนึ่งจากปัญหาด้านบุคลากร (ปกรณ ตรีการวชิรหัตถ์, 2557)

ในงานศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจรถเช่ารับส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม มีเส้นทางรถโดยสารประจำคล้ายกับบริการรถโดยสารประจำทาง พบว่าจากสถิติการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่องมีผลกระทบโดยตรงในเชิงลบต่อธุรกิจและระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยจากการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่าพนักงานขับรถบรรทุกส่งพนักงานกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับโอกาสในการได้พัฒนาศักยภาพและความรู้ของตนเองเป็นอันดับแรก ใกล้เคียงกับค่าคะแนนของปัจจัยด้านความสมดุลและคุณภาพชีวิตโดยรวม ตามด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกละเลยและมีความปลอดภัย และค่าตอบแทนการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ ตามลำดับ (บุญรอด อินตามณี, 2544)

ในการทำงานภายใต้สภาวะที่มีความกดดันจากหลายปัจจัย พบว่าภาวะสุขภาพจิตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3 ปัจจัย ได้แก่ การทุ่มเทในการทำงาน ผลตอบแทนหรือรายได้จากการทำงาน และความมุ่งมั่นที่มากเกินไปต่องานที่รับผิดชอบ โดยรายได้เป็นปัจจัยเดียวที่เห็นขนาดแต่ในงานวิจัยพบว่าความไม่สมดุลของการทุ่มเทในการทำงานและค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความผิดปกติทางจิตใจ (Psychiatric disorders) และอัตราการเกิดปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มภาวะตึงเครียด (Mental strain) การรับรู้ต่อสุขภาพของตนเองไม่ดี (Poor self-reported health) ภาวะวิตกกังวล (Anxiety disorders) และภาวะซึมเศร้า (Depression) (อาภรณ์ทิพย์ บัวเพชร, 2555) และในกรณีงานที่มีค่าตอบแทนแปรผันตามปริมาณงาน หรือปริมาณเวลาในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะลงแรงในการทำงานมากขึ้น หรือทำงานยาวนานขึ้นเพื่อให้ได้รายได้ตอบแทนสูงขึ้น ย่อมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะทำงานเกินขีดจำกัดของร่างกาย เช่น การทำงานล่วงเวลามากกว่า 10 ชั่วโมงโดยไม่ได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ หรือการฝืนใช้ร่างกายในการทำงานมากกว่ากำลังที่ร่างกายจะรับไหว ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานกลุ่มนี้ แต่เมื่อระดับการทุ่มเทการทำงานไม่

สมดุลกับระดับค่าตอบแทนที่ได้รับ หรือไม่ตรงกับความคาดหวังในผลประกอบการจากการทำงาน (Non-reciprocity) ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีภาวะจ่ายยอมที่จะต้องทำงานตามปริมาณงานดังกล่าว เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนการทำงานตามระดับที่คาดหวังไว้



รูปที่5: องค์ประกอบแบบจำลองการตอบแทนไม่สมดุล (Siegrist, 2012)

จากข้อมูลจากผู้ประกอบการเดินรถและข้อมูลแสดงรายได้ของรถโดยสารประจำทาง พบว่าในช่วงที่สถานการณ์บ้านเมืองและเศรษฐกิจดี เส้นทางสาย 8 เป็นเส้นทางที่มีรายได้จากการจำหน่ายตั๋วโดยสารมากเป็นอันดับต้นๆ ของรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ แม้ว่าจะยังอยู่ในเกณฑ์รายได้ที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับสายอาชีพอื่น และเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ดังนั้นผู้ประกอบการและพนักงานขับรถโดยสารร่วมเอกชนสายอื่น ๆ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อวันนี้น้อยกว่านี้ ก็ยังมีรายรับที่ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเช่นกัน ซึ่งในประเทศที่มีระบบขนส่งสาธารณะที่ดี ปัจจัยเรื่องการจัดการค่าตอบแทนการให้บริการอย่างเหมาะสมกับค่าครองชีพถูกจัดลำดับความสำคัญไว้ในอันดับต้นๆ ของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการ เนื่องจากรัฐบาลเห็นว่าค่าตอบแทนการให้บริการมีผลโดยตรงกับคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการเดินรถ หรือผู้รับสัมปทาน (Gómez-Lobo, 2012)

2.2.2 รูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงาน และสวัสดิการพนักงานขับรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษารูปแบบเชิงปฏิบัติการด้านค่าตอบแทนพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง และคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการในกรุงเทพมหานครมีระดับค่าตอบแทนการทำงานที่ต่ำกว่า เมื่อเทียบกับ

ค่าตอบแทนการทำงานที่พนักงานขับรถของขสมก. ได้รับ และมีรูปแบบการจัดการที่เอื้อต่อการทำงานล่วงเวลามากกว่าจำนวนชั่วโมงที่กำหนดตามกฎหมายแรงงาน (Ratanawaraha & Chalermpong, 2021) ทั้งนี้ แม้ว่าตัวองค์กรผู้ให้บริการเดินรถโดยสารทั้งขสมก. และกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมฯ ต่างก็มีรายได้หลักจากการจำหน่ายตั๋วโดยสารเช่นเดียวกัน แต่รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้แก่พนักงานของทั้งสองกลุ่มองค์กรนั้นแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานขับรถโดยสารและพนักงานเก็บค่าโดยสารของขสมก. ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำจะได้รับเงินตอบแทนการทำงานในรูปของเงินเดือน ซึ่งมีการประกาศปรับอัตราเงินเดือนพนักงานขสมก. ใหม่ตามข้อบังคับขสมก. ฉบับที่ 180 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2558 โดยพนักงานขับรถที่ยังไม่บรรจุเป็นพนักงานประจำ (แบบจ้างรายวัน) มีอัตราค่าจ้างเริ่มต้นที่ 223.00 ถึง 500.50 บาทต่อวัน พนักงานเก็บค่าโดยสารที่ยังไม่บรรจุเป็นพนักงานประจำ (แบบจ้างรายวัน) มีอัตราค่าจ้างเริ่มต้นที่ 205.50 ถึง 486.50 บาทต่อวัน พนักงานขับรถที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ มีอัตราเงินเดือนเริ่มต้นที่ 10,150 ถึง 37,500 บาทต่อเดือน และพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ มีอัตราเงินเดือนเริ่มต้นที่ 9,040 ถึง 30,890 บาทต่อเดือน โดยขึ้นกับอายุการทำงานและจะได้รับการปรับเพิ่มตามผลประเมินการทำงานเป็นลำดับขั้นตามระเบียบขององค์การ (BangkokBusClub, 2558) ซึ่งในประกาศรับสมัครพนักงานขับรถโดยสารขององค์การปี 2559 ได้ระบุรายละเอียดถึงค่าเบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติมดังนี้

1. ค่าเบี้ยเลี้ยงรายวัน วันละ 50 บาท
2. เงินส่วนแบ่งรายได้จากการจำหน่ายตั๋ว โดยพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร ได้รับส่วนแบ่งใบละ 1 บาท และ 0.50 บาท ตามลำดับ
3. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลตนเอง และครอบครัว ซึ่งนับรวมบิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตร ตามข้อบังคับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
4. ค่าการศึกษาบุตร
5. ได้รับการยกเว้นค่าโดยสารเมื่อแสดงบัตรพนักงานในการโดยสารรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
6. ค่าล่วงเวลาเมื่อทำงานเกินกว่าชั่วโมงการทำงานปกติ (8 ชั่วโมง) คิดเป็นอัตราจ้างต่อชั่วโมงตามค่าจ้างในวันที่ทำงานปกติ ตามจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน

สำหรับรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนของกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการ มีหลายรูปแบบตามการบริหารจัดการภายในของผู้ประกอบการเดินรถแต่ละราย พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารส่วนใหญ่จะไม่ได้บรรจุเป็นพนักงานประจำขององค์กร จึงไม่มีการจ่ายค่าจ้างงานในรูปแบบของเงินเดือน แต่ได้รับค่าตอบแทนการทำงานเป็นส่วนแบ่งจากรายได้ในการจำหน่ายตั๋วโดยสาร โดยคิดเป็นร้อยละของยอดตั๋วโดยสารที่ขายได้ ซึ่งอัตราส่วนแบ่งกำไรก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท

บางบริษัทอาจมีการพิจารณาเพิ่มค่าเบี้ยเลี้ยงรายวัน หรือเบี้ยเลี้ยงค่าอาหารและเครื่องดื่มให้แก่พนักงานเสริมอีกส่วนหนึ่ง เช่น รถประจำทางสาย 8 ซึ่งเป็นเส้นทางที่มีรายงานร้องเรียนการบริการมากเป็นอันดับ 1 มีบริษัทผู้ให้บริการเดินรถถึง 3 บริษัทสำหรับรถร้อน และอีก 1 บริษัทสำหรับรถปรับอากาศ ซึ่งแต่ละบริษัทมีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนแตกต่างกัน 2 ใน 3 รายของบริษัทผู้ให้บริการรถร้อน จะไม่มีการจ่ายค่าจ้างในลักษณะเงินเดือนประจำให้กับพนักงานเดินรถ แต่จะคิดค่าจ้างให้จากร้อยละของปริมาณตัวโดยสารที่จำหน่ายได้ โดยพนักงานขับรถได้รับในอัตราร้อยละ 10 และพนักงานเก็บค่าโดยสารได้รับในอัตราร้อยละ 5 และมีค่าเบี้ยเลี้ยงรายวันเพิ่มเติมแก่พนักงานขับรถประมาณ 100 บาทต่อวัน และพนักงานเก็บค่าโดยสารประมาณ 50 บาทต่อวัน ตามลำดับ และผู้ประกอบการรถร้อนอีกหนึ่งรายให้พนักงานขับรถในสังกัดเช่าซื้อรถโดยสารเพื่อนำไปวิ่งให้บริการ ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้จะได้รับรายได้จากการจำหน่ายตัวโดยสารทั้งหมด แต่จะต้องเป็นผู้ดูแลค่าจ้างของพนักงานเก็บค่าโดยสาร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการรักษาสภาพรถให้สมบูรณ์พร้อมให้บริการด้วยตัวเอง (รุ่งเจริญ, 2562) ในขณะที่รถปรับอากาศสาย ปอ.8 ซึ่งวิ่งให้บริการในเส้นทางที่ใกล้เคียงกับสาย 8 แบบรถร้อน บริษัทผู้ให้บริการมีการจ่ายค่าจ้างประจำแบบรายเดือนให้แก่พนักงาน โดยจะเพิ่มค่าเบี้ยขยันสำหรับพนักงานที่มาทำงานตรงเวลาและไม่ขาดงานเป็นเบี้ยเลี้ยงพิเศษ นอกเหนือจากส่วนแบ่งกำไรจากการจำหน่ายตัวโดยสาร สำหรับสาย ปอ. 29 ไม่มีการจ่ายค่าจ้างในลักษณะเงินเดือนประจำ แต่จะคิดรายได้ให้จากร้อยละของกำไรจากการจำหน่ายตัวโดยสาร และมีค่าเบี้ยเลี้ยงแก่พนักงานเดินรถเพิ่มเติมวันละ 300 บาท โดยจะใช้ระบบตัดเงินเบี้ยเลี้ยงในส่วนนี้หากพนักงานวิ่งรถได้ไม่ครบตามจำนวนรอบที่กำหนด (จิตสำรวย, 2557)

เมื่อพิจารณารายงานร้องเรียนการบริการรถโดยสารประจำทาง ผ่านทางฐานข้อมูลของขสมก. สายรถประจำทางที่มีจำนวนรายงานด้านพฤติกรรมบริการข้อที่ไม่ปลอดภัย และเรื่องมารยาทในการให้บริการอยู่ในเป็นอันดับต้น ๆ จะเป็นเส้นทางที่พนักงานขับรถโดยสารไม่ได้รับค่าจ้างประจำหรือต้องรับภาระค่าเช่ารถหรือค่าใช้จ่ายสำหรับเดินรถให้บริการด้วยตนเอง เช่นเดียวกับกรณีการร้องเรียนการขับขีที่ไม่ปลอดภัย การบริการที่ไม่น่าพึงพอใจของพนักงานขับรถ และการทุจริตการจำหน่ายตัวโดยสารรถประจำทางในฮ่องกง ก็พบปัญหานี้ในกลุ่มผู้ประกอบการที่จ่ายค่าแรงให้พนักงานเป็นรายวัน ตามจำนวนตัวโดยสารที่จำหน่ายได้เช่นกัน ซึ่งทางรัฐบาลฮ่องกงได้แก้ไขโดยจัดให้มีการตรวจสอบการเดินรถ และการจำหน่ายตัว (พนักงานตรวจตัว) เพื่อลดช่องว่างการทุจริตในการขายตัว และประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้วยหลังการปรับโครงสร้างการทำงานด้วย โดยกลุ่มทำงานยังได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานเพิ่มเติมในภายหลัง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและความซื่อสัตย์ของพนักงานสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน อันได้แก่ รายได้ การศึกษา สภาพสังคมและถิ่นที่อยู่อาศัย เป็นต้น (HTUN et al., 2012) ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าแม้ว่ารายได้อาจจะไม่ใช่ตัวแปรเดียว แต่ความแตกต่างของรายได้ ก็ให้ค่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรม

การขับขี่ และการให้บริการผู้โดยสาร ของพนักงานขับรถโดยสารที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแลการให้บริการรถโดยสารประจำทางของไทยจึงควรตรวจสอบ และให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขการบริหารการเดินรถให้กับผู้ประกอบการทุกรายต่อไป

2.2.3 รูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานแก่พนักงานขับรถประจำทางในต่างประเทศ

ในประเทศที่ให้ความสำคัญต่อระบบการขนส่งมวลชนของเมือง จะพบรูปแบบการให้บริการขนส่งสาธารณะที่หลากหลาย มีคุณภาพที่ดี และมีราคาค่าบริการที่สอดคล้องกับประเภทการบริการ และอัตราค่าครองชีพของประชากรในเมืองนั้น ๆ เช่นเดียวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทางที่เป็นระบบขนส่งมวลชนพื้นฐานที่มีให้บริการในทุกเมืองใหญ่ บางแห่งให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐบาลกลาง บางแห่งให้บริการโดยบริษัทเอกชนโดยอิสระ หรือบางแห่งให้บริการโดยบริษัทเอกชน ภายใต้การกำกับดูแลการบริการโดยรัฐบาลท้องถิ่น ซึ่งแต่ละเมืองจะพิจารณารูปแบบผู้ประกอบการ และการจัดการรายได้ให้แก่พนักงานที่แตกต่างกัน ตามแต่ปริมาณรายได้และลักษณะต้นทุนที่เกิดขึ้นในการเดินรถ

ตารางด้านล่างแสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยตัวโดยสารรถประจำทาง อัตราเงินเดือนของพนักงานขับรถโดยสาร และอัตราเงินเดือนเฉลี่ยของประชากร ซึ่งเปรียบเทียบกับอัตราส่วน 100 เท่าของค่าโดยสาร เทียบกับค่าเฉลี่ยเงินเดือนของประชากร แสดงลักษณะค่าครองชีพและรายได้ของพนักงานในเมืองสำคัญของแต่ละประเทศ (คำนวณค่าเงินด้วยอัตราแลกเปลี่ยนเดือนกรกฎาคม 2565) ซึ่งจะเห็นได้ว่าในค่าโดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯมีราคาค่อนข้างต่ำ และใกล้เคียงกับค่าโดยสารที่กรุงเทพฯได้ทุกวัน แต่อัตราเงินเดือนเฉลี่ยของพนักงานขับรถเมืองไทเป อยู่ที่ประมาณ 124,000 บาท ในขณะที่พนักงานขับรถประจำทางในกรุงเทพฯมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 21,200 บาท (salaryexplorer.com, 2022)

ตารางที่ 2: แสดงข้อมูลค่าโดยสารรถประจำทาง อัตราเงินเดือนของพนักงานขับรถโดยสาร และอัตราเงินเดือนเฉลี่ยของประชากรในเมืองสำคัญของแต่ละประเทศ

ประเทศ	เมือง	อัตราค่าโดยสารปี 2563 (บาท)	อัตราเงินเดือนพนักงานขับรถปี 2563 (บาทต่อเดือน)	อัตราเงินเดือนประชากรกทม. เฉลี่ยปี 2563 (บาทต่อเดือน)	อัตราส่วน 100 เท่าของค่าโดยสาร/อัตราเงินเดือนเฉลี่ย
ไทย	กรุงเทพ (AC เอกชน)	เฉลี่ย 20 บาท	21,200 บาท	35,000 บาท	0.057
ไทย	กรุงเทพ (AC ขสมก.)	เฉลี่ย 19 บาท	20,480 บาท	35,000 บาท	0.054
พม่า	ย่างกุ้ง	200 MMK (เฉลี่ย 5 บาท)	170,000 MMK (3,250 บาท)	576,000 MMK (11,000 บาท)	0.045
ไต้หวัน	ไทเป	15 TWD (17.89 บาท)	104,000 TWD (124,000 บาท)	130,000 TWD (155,000 บาท)	0.012
จีน	ฮ่องกง	10 HKD (เฉลี่ย 45 บาท)	10,600 HKD (47,800 บาท)	18,400 HKD (83,000 บาท)	0.054
จีน	เซี่ยงไฮ้	8 CNY (เฉลี่ย 40.5บาท)	9,150 CNY (48,500 บาท)	26,100 CNY (138,200 บาท)	0.029
ญี่ปุ่น	เกียวโต	230 JPY (60 บาท)	173,000 JPY (45,300 บาท)	333,000 JPY (87,270 บาท)	0.069
ญี่ปุ่น	โตเกียว	210 JPY (55 บาท)	465,500 JPY (122,000 บาท)	500,000 JPY (130,000บาท)	0.046
สิงคโปร์	สิงคโปร์	1.94 SGD (49.45บาท)	2,600 SGD (66,279 บาท)	4,500 SGD (114,714 บาท)	0.043
เกาหลีใต้	โซล	1,350 KRW (37.10บาท)	2,432,000 KRW (66,800 บาท)	4,360,000KRW (119,800 บาท)	0.031
สหรัฐอเมริกา	ลอสแอนเจลิส	1.75 USD (62 บาท)	4,100 USD (145,000 บาท)	26,225 USD (93,000 บาท)	0.067
สหรัฐอเมริกา	นิวยอร์ก	2.75 USD (97.43 บาท)	4,500 USD (159,000 บาท)	3,500 USD (124,000 บาท)	0.079
สหราชอาณาจักร	ลอนดอน	1.65 GBP (71.69 บาท)	2,400 GBP (104,200 บาท)	3,200 GBP (139,000 บาท)	0.052
เยอรมนี	เบอร์ลิน	2.0 EUR (74.8 บาท)	2,500 EUR (93,500 บาท)	4,340 EUR (162,000 บาท)	0.046
เดนมาร์ก	โคเปนเฮเกน	20 DKK. (100.51 บาท)	12,100 DKK (60,800 บาท)	42,400 DKK (213,000 บาท)	0.047
เนเธอร์แลนด์	อัมสเตอร์ดัม	3.20 EUR. (119.73 บาท)	2,500 EUR. (93,500 บาท)	11,500 EUR (430,000 บาท)	0.028

จากตารางจะเห็นได้ว่าในต่างประเทศแม้ว่าค่าโดยสารต่อเที่ยวจะสูงกว่าค่าโดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ มากถึง 4 หรือ 5 เท่า แต่ค่าเฉลี่ยรายได้ก็สูงกว่าค่าเฉลี่ยของประชากรในกรุงเทพฯ ขึ้น 4 หรือ 5 เท่า เช่นกัน เมื่อพิจารณาเฉพาะราคาตั๋วโดยสารต่อเที่ยวสำหรับการเดินทางด้วยรถปรับอากาศ ค่าตั๋วโดยสารของกรุงเทพฯ จะใกล้เคียงกับราคาตั๋วโดยสารในกรุงไทเป และเป็นราคาที่ต่ำสุดในตาราง แต่เมื่อเทียบกับอัตราเงินเดือนเฉลี่ยของประชากรในเมืองด้วยอัตราส่วน 100:1 จะได้ว่าอัตราส่วนค่าโดยสารต่อรายได้ของประชากรเฉลี่ยในไทเปยังคงให้ค่าต่ำที่สุด ในขณะที่อัตราส่วนของกรุงเทพฯ สูงเป็นอันดับ 4 และ 5 ของตาราง แสดงถึงอัตราค่าครองชีพของเมืองที่สูง เมื่อเทียบกับรายได้ของประชากร เมื่อสัดส่วนของรายได้กับค่าครองชีพไม่สัมพันธ์กันในเชิงบวก ความกังวลในเรื่องค่าครองชีพสำหรับครอบครัวก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าจะเป็นแรงจูงใจในการผลิตการบริการที่ไม่ดีของพนักงานได้ (Huse & Cummings, 1985)



รูปที่ 6: ภาพรถโดยสารประจำทางในเมืองอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ และกรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ (Commons, 2020)



รูปที่ 7: ภาพรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ใต้หวัน และเมืองเกียวโต ประเทศญี่ปุ่น

(รวีธรธาดา, 2561)

2.2.4 ด้านบทบาทของภาครัฐในการกำกับดูแลและพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านพฤติกรรมผู้ขับขี่เป็นปัจจัยที่สำคัญของการเกิดอุบัติเหตุทางถนน ซึ่งมีผลอย่างมากต่อผลกระทบในเชิงเศรษฐศาสตร์ ดังนั้นในการศึกษาและวางกลยุทธ์การจัดการปัญหาด้านความปลอดภัยในการขับขี่ของอุตสาหกรรมขนส่ง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการวางนโยบายจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้ขับขี่เป็นสำคัญ นอกเหนือจากการออกข้อบังคับทางการจราจรที่รัดกุมและเหมาะสม (Chatterjee et al., 2002) แต่การออกข้อกำหนดในการกำกับดูแลกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ยังมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นอุปสรรค เช่น การขาดทุนและภาระหนี้สินสะสมจำนวนมากของขสมก. และผู้ประกอบการร่วมเอกชนหลายราย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการวางแผนพัฒนาแบบองค์รวมหากภาครัฐไม่เข้ามาให้ความช่วยเหลือและวางแผนร่วมกันอย่างจริงจัง โดยรัฐควรพิจารณารูปแบบความช่วยเหลือที่เหมาะสม เพราะการให้เงินอุดหนุนเพียงอย่างเดียว และการปรับลดหรือขึ้นค่าโดยสารโดยไม่ศึกษาความสัมพันธ์ต่อกลไกทางเศรษฐศาสตร์ของเมือง ย่อมนำมาซึ่งปัญหาที่ยากจะแก้ไขในมิติอื่น ๆ ต่อไปได้ในอนาคต(สามโกเศศ, 2561)

ในภาพรวม นโยบายจากทางภาครัฐสามารถมาในรูปแบบของการช่วยกำกับและสนับสนุนให้การวางแผนพัฒนาที่ดินของรัฐและเอกชนเอื้อประโยชน์ต่อระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งจะเป็นการขยายโอกาสและความสามารถในการเข้าถึงระบบการให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น เพิ่มความสะดวกต่อผู้โดยสารและผู้ที่จะตัดสินใจเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางมาใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้น นอกจากนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในการรับบริการที่มากขึ้น ยังส่งผลต่อมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์ในโครงการด้านคมนาคมการเดินทางและสาธารณูปโภคพื้นฐานอีกด้วย เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นสามารถนำมาซึ่งรายได้จากความต้องการใช้งานพื้นที่ ร้านค้า และการลงทุนเพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่จะเข้ามาใช้งานพื้นที่มากขึ้นได้

เช่นกัน แต่การพัฒนาในลักษณะนี้ก็เกิดต้นทุนทั้งในส่วนของสิ่งปลูกสร้าง และการเสียประโยชน์จากที่ดินที่ใช้เป็นส่วนบริการให้กับระบบ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่มากขึ้นเพื่อก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมประเภทของผู้ใช้งานและให้ตรงความต้องการการใช้งานสูงสุด เช่น วีลแชร์เด็กเล็ก ผู้ที่มีสัมภาระขนาดใหญ่หรือมีจำนวนมาก เป็นต้น รวมถึงงบประมาณเฉลี่ยที่รัฐต้องอุดหนุนให้ผู้โดยสารของระบบขนส่งสาธารณะโดยเฉลี่ย ที่สูงกว่าเงินอุดหนุนที่รัฐจ่ายให้เพื่อสร้างสาธารณูปโภคเพื่อรถโดยสารส่วนบุคคล (Litman, 2012) ด้วยเหตุนี้ การพิจารณารูปแบบการพัฒนาและการจัดการทั้งในโครงการของรัฐบาลและผู้ลงทุนเอกชนจึงต้องทำการศึกษาผลกระทบในส่วนนี้ให้ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์โครงการ เกิดความคุ้มค่า และเกิดความยั่งยืนต่อการสนับสนุนระบบขนส่งสาธารณะที่วางแผนไว้ด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างด้านการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในไต้หวัน พบว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายของภาครัฐ เช่น การตั้งข้อกำหนดการปรับปรุงระบบทางวิศวกรรมสำหรับทางหลวง การดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัยการจราจร เป็นต้น เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการด้านความปลอดภัยโดยอ้อมให้กับบริษัทผู้ประกอบการเดินรถโดยสาร โดยที่ทางภาครัฐไม่ต้องประกาศใช้ข้อกำหนดสำหรับผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะเฉพาะกลุ่ม หากแต่ใช้การประกาศข้อกำหนดที่มีผลต่อกลไกของระบบนิเวศในอุตสาหกรรมการขนส่งให้เข้ามาเป็นตัวช่วยผลักดันการพัฒนาผู้ประกอบการในทุกกลุ่มไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ จากผลการปฏิรูปการเดินรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ในช่วงแรกพบว่า ผลกระทบของการสร้างข้อกำหนดในลักษณะนี้ กลับสร้างความกดดันให้กับผู้ประกอบการในภาพรวมเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยความไม่พร้อมในการบริหารจัดการภายในองค์กร และการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ หลายบริษัทจึงใช้วิธีการลดขั้นตอนด้านมาตรการความปลอดภัยลง เพื่อคาดหวังที่จะลดต้นทุนผลิตการบริการ ซึ่งกลับเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการเดินทางให้กับผู้โดยสาร จึงเห็นควรให้มีการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการปฏิบัติและการจัดการด้านความปลอดภัย ร่วมกับลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการรถโดยสารในแต่ละกลุ่มกิจการร่วมด้วย (Chang & Yeh, 2005)

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการและระดับความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในครั้งนี้ ได้พิจารณาข้อมูลตั้งต้นจากรายงานข้อร้องเรียนการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จากฐานข้อมูลเว็บไซต์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพพบว่า 10 อันดับแรกของสายรถประจำทางที่มีรายงานร้องเรียนการบริการเข้ามามากที่สุด เป็นเส้นทางวิ่งให้บริการโดยรถของกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการทั้งหมด โดยเป็นรถของเอกชนอย่างจำนวน 4 สายคือ สาย8 สาย40 สาย44 และสาย122 และเป็นเส้นทางวิ่งให้บริการร่วมกับรถของขสมก. จำนวน 6 สายคือ สาย7 สาย29 สาย39 สาย71 สาย75 และสาย84 สายที่มีรายงานข้อร้องเรียนเข้ามามากที่สุดจาก 10,276 รายการ ได้แก่ สาย8 จำนวน 528 รายการ (รวมข้อมูลสาย ปอ. 8) และมีรถโดยสารจำนวน 3 สายที่วิ่งทับซ้อนบนเส้นทางเดียวกันบนถนนลาดพร้าว ได้แก่ สาย8 สาย44 สาย122 รวมถึงสายที่เป็นรถของขสมก. ที่มีรายงานร้องเรียนการบริการสูงสุดจำนวน 148 รายการ ได้แก่ สาย145 ก็วิ่งให้บริการร่วมอยู่บนเส้นทางนี้เช่นกัน โดยสามารถแบ่งรายงานการร้องเรียนออกได้เป็น 5 หัวข้อหลักดังนี้ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2561)

1. มารยาทและคุณภาพการให้บริการของพนักงานเดินรถโดยสาร
2. มารยาทและความปลอดภัยในการขับขี่ของพนักงานขับรถ
3. คุณภาพเชิงกายภาพของรถโดยสารที่นำมาให้บริการ
4. เวลาในการเดินทาง และเวลาในการรอรถโดยสาร
5. หัวข้อด้านการบริหารจัดการอื่น ๆ เช่น การจัดการรอบรถของนายท่าไม่สัมพันธ์กับปริมาณผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา จำนวนรถโดยสารบางสายน้อยเกินไป เส้นทางที่วิ่งให้บริการไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต้องการมาก การตัดระยะทางวิ่งให้บริการและจัดรถเสริมในช่วงเวลาเร่งด่วน การให้ข้อมูลการเดินทางไม่เพียงพอหรือให้ข้อมูลที่ไม่อัปเดต และราคาและรูปแบบการจัดเก็บค่าโดยสาร เป็นต้น

ทั้งนี้ จากประเด็นข้อร้องเรียนจะพบว่า 3 ใน 5 ของหัวข้อการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขับขี่และการให้บริการของพนักงานเดินรถโดยสารทั้งสิ้น และสายที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด 10 อันดับแรก พบว่าเป็นเส้นทางเดินรถของบริษัทเอกชนร่วมบริการ ซึ่งมีการจัดการค่าตอบแทนให้แก่พนักงานเดินรถที่ไม่แน่นอน โดยส่วนใหญ่พนักงานขับรถจะไม่มีเงินเดือนประจำ แต่จะได้รับเบี้ยเลี้ยงเป็นรายวันเฉลี่ยประมาณ 50-100 บาท และมีรายได้หลักจากการจำหน่ายตั๋วโดยสาร โดยคิดเป็นร้อยละของกำไรที่ได้จากการจำหน่าย หรือให้เป็นค่าจ้างเหมาต่อรอบที่วิ่ง

ให้บริการได้ในแต่ละวัน จำนวนรอบที่วิ่งได้มากขึ้นจึงหมายถึงจำนวนค่าแรงที่ได้รับที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งการจัดการทำงานในลักษณะนี้สร้างแรงจูงใจให้พนักงานต้องใช้ความเร็วและเร่งรีบในการขับขีเพื่อให้ทำเวลาได้ดีที่สุด และสามารถรับผู้โดยสารได้จำนวนมากที่สุด โดยไม่ได้พิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นหลัก รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานล่วงเวลาเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ประสิทธิภาพและความพร้อมในการบริการของพนักงานลดลงแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนในอีกนัยหนึ่งด้วย

ตารางที่ 3: อันดับสายรถโดยสารประจำทางที่ได้รับการร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก

10 อันดับเส้นทางรถโดยสารประจำทางที่มีข้อมูลการร้องเรียนการบริการมากที่สุด			
(ข้อมูล: ขสมก. มกราคม 2557 - มิถุนายน 2561)			
ลำดับที่	เลขสาย	จำนวนการร้องเรียน	รูปแบบผู้ประกอบการและกรจ่ายค่าตอบแทนพนักงานขับรถ
1	8	528	1) บริษัทเอกชนรถร่อน - ส่วนแบ่งค่าตัว หรือยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย 2) บริษัทเอกชนรถแอร์ - เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
2	40	315	1) บริษัทเอกชนรถร่อน - ส่วนแบ่งค่าตัวหรือยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย 2) บริษัทเอกชนรถแอร์ - เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
3	29	306	1) ขสมก. - เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ 2) บริษัทเอกชนรถร่อน - ส่วนแบ่งค่าตัวหรือยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย 3) บริษัทเอกชนรถแอร์ - เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
4	71	291	1) ขสมก. - เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ 2) บริษัทเอกชนรถร่อน - ร้อยละของยอดจำหน่ายตัวโดยสาร
5	44	281	1) บริษัทเอกชนรถร่อน - ส่วนแบ่งค่าตัวหรือยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย 2) บริษัทเอกชนรถแอร์ - เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
6	84	276	1) ขสมก. - เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ 2) บริษัทเอกชนรถร่อน - ร้อยละของยอดจำหน่ายตัวโดยสาร
7	7	271	1) ขสมก. - เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ 2) บริษัทเอกชนรถร่อน - ร้อยละของยอดจำหน่ายตัวโดยสาร
8	39	270	1) ขสมก. - เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ 2) บริษัทเอกชนรถร่อน - ส่วนแบ่งค่าตัวหรือยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย 3) บริษัทเอกชนรถแอร์ - เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง
9	122	254	บริษัทเอกชนรถร่อน - ยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย
10	75	227	1) ขสมก. - เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ 2) บริษัทเอกชนรถร่อน - ส่วนแบ่งค่าตัวหรือยอดจำหน่ายตัวทั้งหมดหักค่าใช้จ่าย 3) บริษัทเอกชนรถแอร์ - เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยง

3.1 การออกแบบและวางแผนงานวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการและระดับความเหมาะสมของคำตอบแทนพนักงานขับรถโดยสาร สามารถแบ่งข้อมูลที่สำคัญต่อการพิจารณาตัวแปรความสัมพันธ์ออกเป็นสองส่วนหลักๆ ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการทำงานของพนักงานขับรถ ทั้งในส่วนของคุณภาพการทำงาน สวัสดิการ และการจัดสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม และข้อมูลในส่วนของคุณภาพการให้บริการและระดับความเหมาะสมของคำตอบแทนพนักงานขับรถโดยสารสาย 8 มีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การออกแบบและวางแผนงานวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการศึกษา

โดยมีขั้นตอนการศึกษาและเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ดังแผนภาพต่อไปนี้



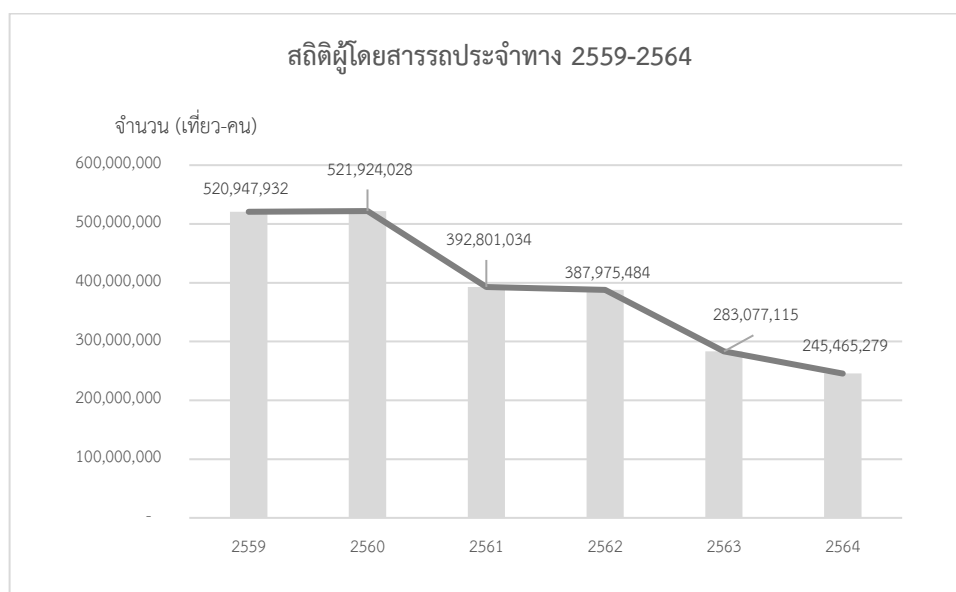
รูปที่ 8: แผนภาพแสดงขั้นตอนการศึกษาและเก็บข้อมูลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ประชากร

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการและระดับความเหมาะสมของคำตอบแทนพนักงานขับรถโดยสาร มีประชากรที่จะใช้ในการพิจารณาตัวแปรความสัมพันธ์ 2 กลุ่ม

กลุ่มแรกคือกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนการทำงาน สวัสดิการ การจัดสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม และความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน กลุ่มที่สองคือกลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้ข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของผู้โดยสาร อันเป็นตัวแทนค่าระดับคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทางในการศึกษานี้ โดยเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน



รูปที่ 9: แผนภูมิแสดงค่าสถิติจำนวนผู้โดยสารรถประจำทางกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี 2559-2564

จากแผนภูมิสถิติผู้โดยสารรถประจำทางกรุงเทพมหานคร จะพบว่าแนวโน้มความต้องการใช้บริการรถโดยสารลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยลดลงมากระหว่างปี 2563 – 2564 เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ที่มีประกาศปิดประเทศและประกาศหยุดงานในช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้เกิดการหยุดชะงักของการเดินทางและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความเสี่ยงการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อหลีกเลี่ยงการติดเชื้อและแพร่เชื้อให้กับผู้อื่น ทำให้ยอดการใช้บริการลดลงอย่างมาก ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของผู้ประกอบการเดินรถ และพนักงานขับรถที่มีรายได้โดยตรงจากการจำหน่ายตั๋วโดยสาร

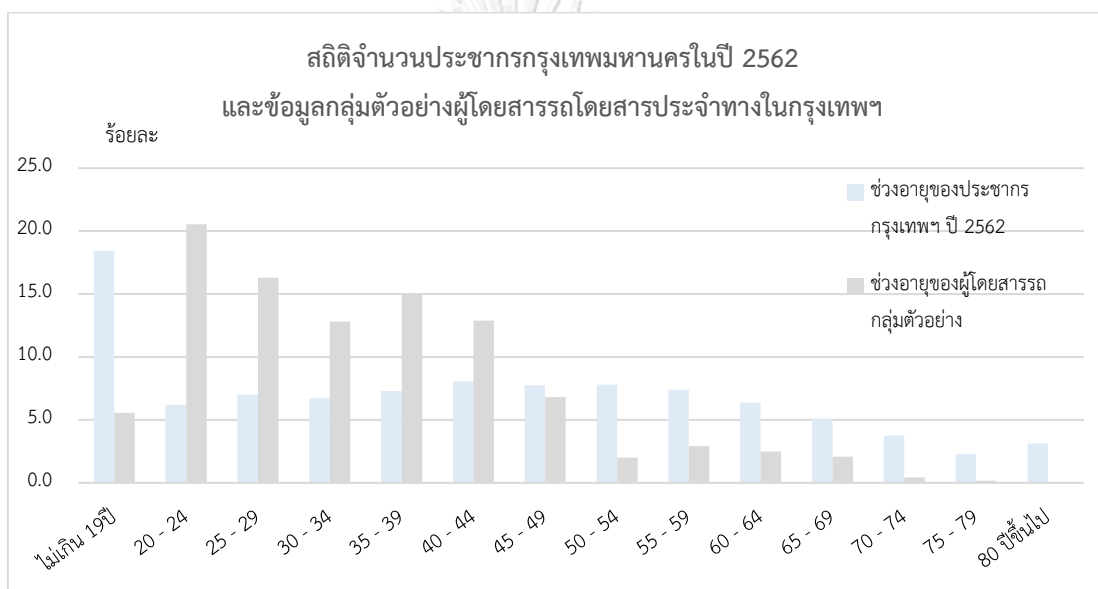
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตามเงื่อนไขของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อความแม่นยำของผลการวิเคราะห์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่มากจะให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงในการคำนวณทางสถิติมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก และยังกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่เท่าไรค่าความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดจากการสุ่มก็จะลด

น้อยลงเท่านั้น แม้ว่าเมื่อถึงจุดหนึ่งแล้วค่าความคลาดเคลื่อนจะไม่แปรผันตามขนาดที่ใหญ่ขึ้นของกลุ่มตัวอย่างอีกต่อไป (สวัสดีสรรพ์, 2551)

3.2.2.1) กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร

จากการตรวจสอบสถิติผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ อ้างอิงตามข้อมูลสถิติขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และกรมการขนส่งทางบก พบว่ามีการแสดงข้อมูลจำนวนผู้โดยสารลักษณะจำนวนผู้โดยสารในภาพรวมต่อเดือน และต่อปี ไม่มีการจำแนกข้อมูลผู้โดยสารตามช่วงอายุ และเพศ ทำให้ไม่สามารถแสดงสัดส่วนของประชากรผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้โดยตรง



รูปที่ 10: แผนภูมิแสดงสถิติจำนวนประชากรกรุงเทพมหานครในปี 2562 และข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ในช่วงอายุเดียวกัน

ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถพิจารณาความเหมาะสมของสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษา จึงได้พิจารณาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่มีกลุ่มตัวอย่างในลักษณะการศึกษาที่คล้ายกัน โดยพบว่าในเอกสารการศึกษารถโดยสารสาธารณะของคนกรุงเทพฯ จัดทำโดยสถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เอยูโพล) ในปี 2560 มีการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ จำนวน 1,210 ตัวอย่าง ในช่วงอายุระหว่าง 20-55 ปี ในพื้นที่การศึกษาที่ต่างจากการศึกษานี้ จึงอ้างอิงข้อมูลการศึกษาดังกล่าวเป็นข้อมูลเทียบเคียงสัดส่วนของผู้โดยสารในแต่ละช่วงอายุจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองการศึกษา โดยแสดงสัดส่วนของประชากรในกรุงเทพมหานคร สัดส่วนผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯ จากเอยูโพล และสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามช่วงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4: แสดงจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครในปี 2562 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารอายุระหว่าง 20-55 ปีโดยอายุโพล และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา ตามช่วงอายุ

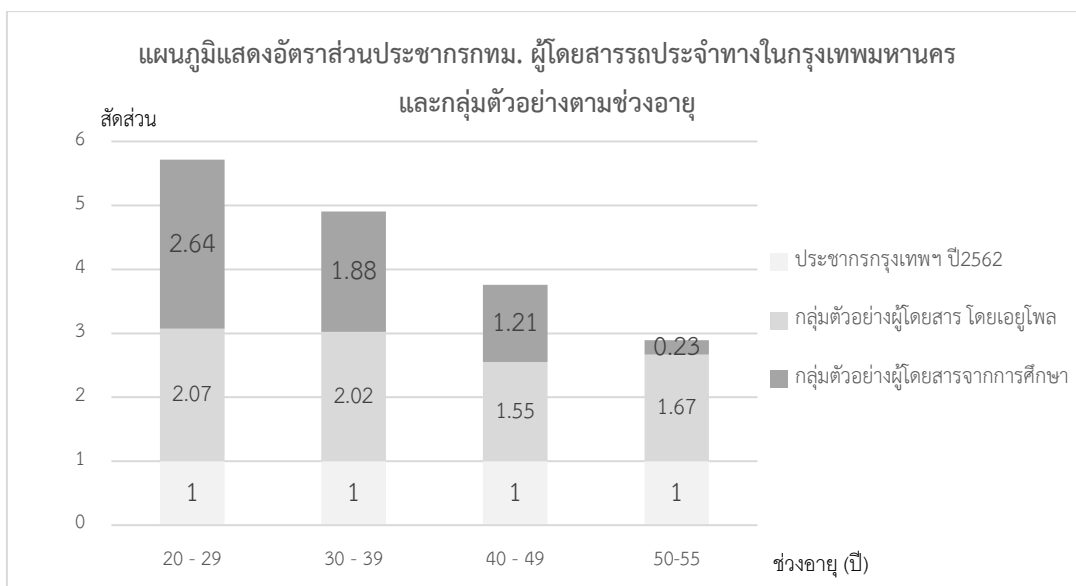
ช่วงอายุ	จำนวนประชากรกรุงเทพฯ ปี 2562		สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร ช่วงอายุ 20-55 ปี ในปี 2560 โดยอายุโพล		จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารรถประจำทาง	
	จำนวน (คน)	สัดส่วน ร้อยละ	จำนวน (คน)	สัดส่วน ร้อยละ	จำนวน (คน)	สัดส่วนร้อยละ
ไม่เกิน 19ปี	2,192,626	20.05	นอกกลุ่มตัวอย่าง	ไม่มีข้อมูล	67	5.57
20 - 29	1,524,648	13.94	ไม่แจกแจง	28.88	441	36.86
30 - 39	1,614,984	14.77	ไม่แจกแจง	29.88	334	27.79
40 - 49	1,783,308	16.31	ไม่แจกแจง	25.31	237	19.72
50 - 55	1,044,672	9.55	ไม่แจกแจง	15.93	26	2.16
56 ปีขึ้นไป	2,773,702	25.37	นอกกลุ่มตัวอย่าง	ไม่มีข้อมูล	95	7.90
รวม	10,933,940	100	ไม่มีข้อมูล	100	1,200	100

จากตาราง สามารถพิจารณาอัตราส่วนของประชากรกรุงเทพฯ หนึ่งคน ต่อกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากอายุโพล และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ได้จากการศึกษา ในแต่ละช่วงอายุ ได้ดังตารางและแผนภูมิต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5: แสดงสัดส่วนจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครในปี 2562 หนึ่งคน ต่อสัดส่วนผู้โดยสารในกรุงเทพมหานครอายุระหว่าง 20-55 ปี และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา ตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ประชากรกรุงเทพฯ ปี2562	กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร ช่วงอายุ 20-55ปี โดยอายุโพล	กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา
20 - 29	1.00	2.07	2.64
30 - 39	1.00	2.02	1.88
40 - 49	1.00	1.55	1.21
50 - 55	1.00	1.67	0.23



รูปที่ 11: แผนภูมิแสดงอัตราส่วนประชากรกทม. กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากเอยูโพล และกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจากการศึกษา ตามช่วงอายุ

จากข้อมูลจะเห็นว่า ช่วงอายุที่มีประชากรกทม. สูงที่สุดคือช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป รองลงมาคือช่วงอายุไม่เกิน 19 ปี และช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี ตามลำดับ ในขณะที่ช่วงอายุของข้อมูลผู้โดยสารโดยเอยูโพลที่มากที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 30-39 ปี รองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-29 ปี และ 40-49 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้ การเก็บข้อมูลของเอยูโพลมีกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 20-55 ปี จึงไม่แสดงข้อมูลของกลุ่มอายุ 56ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มากที่สุดตามข้อมูลสถิติประชากร สำหรับกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี รองลงมาคือ 30-39 ปี และ 40-49 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 6 : สัดส่วนผู้โดยสารในกรุงเทพมหานครจากเอยูโพล และกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษา

ช่วงอายุ	กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารรถประจำทาง	ข้อมูลผู้โดยสารรถประจำทางกรุงเทพฯ ช่วงอายุ 20-55ปี โดย เอยูโพล
20 - 29	1.00	0.78
30 - 39	1.00	1.08
40 - 49	1.00	1.28
50 - 55	1.00	7.36

ในส่วนของคุณข้อมูลผู้โดยสารรถประจำทาง เปรียบเทียบข้อมูลจากเอยูโพลเป็นตัวแทนข้อมูลผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร ในอีกกลุ่มพื้นที่การศึกษาหนึ่ง พบว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุมีความใกล้เคียงกัน ยกเว้นในกลุ่มอายุ 50-55 ปี ที่ต่างกันถึง 1:7.36 เท่า เนื่องจากมีการกระจายตัวของกลุ่มของข้อมูลที่แตกต่างกัน เพราะกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เก็บข้อมูลผู้โดยสารจนถึงอายุ 80 ปี แต่กลุ่มตัวอย่างของเอยูโพล เก็บที่ช่วงอายุ 20-55 ปี จึงอนุมานได้ว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ต่อประชากรผู้โดยสารรถประจำทางสาธารณะในกรุงเทพและปริมณฑลมีความใกล้เคียงกัน

จากกรณีของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร จะพิจารณาใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ตามวิธีของคอคแรน แบบไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากร โดยพิจารณาที่ค่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร $p = 0.5$ (Cochran, 2520 อ้างใน มารยาท โยทองยศ และผศ. ปราณี สวัสดิ์สรณ์, 2557:7)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น หรือระดับนัยสำคัญที่ยอมรับได้ของการศึกษา

กำหนดให้ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญที่ $e = 0.05$ จะมีค่า $Z = 1.96$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวังในการศึกษา $n = \frac{Z^2}{4e^2}$

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

จะได้ว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวังในการศึกษาอย่างน้อยที่ควรจะได้คือ 384 ตัวอย่าง ซึ่งในการเก็บข้อมูลจริงสามารถเก็บข้อมูลได้ 1,200 ตัวอย่าง จึงเพียงพอต่อการศึกษาตามทฤษฎีอ้างอิงข้างต้น

3.2.2.2) กลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร

เนื่องจากแต่ละบริษัทผู้ประกอบการของเส้นทางกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงานต่อสายไม่เท่ากัน ส่วนใหญ่มีพนักงานอยู่ที่ประมาณ 20-30 คน ดังนั้น จะพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนจริงของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ในบริษัทผู้ประกอบการ ณ ช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลในแต่ละเส้นทาง โดยมีจำนวนประมาณแยกตามกลุ่มผู้ประกอบการได้ ดังนี้

- เส้นทางสายขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง
- เส้นทางสายเอกชนที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่าง
- เส้นทางสายเอกชนที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 23 ตัวอย่าง

รวมทั้งหมด 304 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นตัวอย่างจากพนักงานเอกชนร่วมบริการ 149 ตัวอย่าง และตัวอย่างจากพนักงานขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง

3.2.3 การศึกษาปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถ

3.2.3.1 ตัวแปรเกณฑ์ หรือตัวแปรตาม (Dependent Variable)

เป็นตัวแปรที่มีค่าขึ้นอยู่กับและเปลี่ยนแปลงตามผลของตัวแปรทำนาย ตามระดับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการศึกษาปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถในกรุงเทพฯ นี้ พิจารณาตัวแปรเกณฑ์จากการประเมินผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยระดับความพึงพอใจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ค่าคะแนนของความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อรายได้จากการทำงาน: พิจารณาจากอัตราค่าจ้างหรือรายได้เฉลี่ยต่อวัน และสวัสดิการพื้นฐานที่ผู้ประกอบการจัดให้มีแก่พนักงาน เช่น เบี้ยเลี้ยงรายวัน ประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุ สวัสดิการด้านการศึกษาบุตร หรือเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายอื่น

2. ค่าคะแนนของความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อชั่วโมงการทำงาน: พิจารณาเป็นชั่วโมงการทำงานต่อวัน และจำนวนวันต่อสัปดาห์ สำหรับพนักงานขสมก. ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นนับเป็นชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา จะได้รับค่าตอบแทนในอัตราพิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือนและสวัสดิการพื้นฐานตามระเบียบของขสมก. สำหรับพนักงานเอกชน ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น หมายถึงโอกาสในการรับผู้โดยสารและจำหน่ายตั๋วโดยสารที่มากขึ้น โดยอาจจะมีหรือไม่มีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นในช่วงเวลานั้นก็ได้ โดยปกติจะไม่มีการการันตีรายได้ในส่วนนี้ ยกเว้นการวิ่งในช่วงเวลาหลัง 23:00 น. (กะดึก) หรือวิ่งในช่วงเช้ามืด (กะสว่าง) ซึ่งเป็นช่วงเวลาบริการพิเศษที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีรถวิ่งตามข้อกำหนดในสัมปทาน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มิใช่ผู้โดยสารเบาบาง ถึงเบาบางมาก บริษัทผู้ประกอบการเดินรถเอกชนจึงมักจะเพิ่มเบี้ยเลี้ยงพิเศษให้กับพนักงานในกรณีนี้เป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ค่าความพึงพอใจที่ตอบได้ในแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ จาก 1 – 5

- | | |
|-------------------|-----------------|
| พึงพอใจน้อยที่สุด | เท่ากับ 1 คะแนน |
| พึงพอใจน้อย | เท่ากับ 2 คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง | เท่ากับ 3 คะแนน |
| พึงพอใจมาก | เท่ากับ 4 คะแนน |
| พึงพอใจมากที่สุด | เท่ากับ 5 คะแนน |

3.2.3.2) ตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรต้น (Explanatory Variable)

เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Dependent Variable) พิจารณาด้วยข้อมูลจากการประเมินผลเบื้องต้นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. รูปแบบผู้ประกอบการเดินรถ แบ่งเป็น ผู้ประกอบการเดินรถเอกชนร่วมบริการ และขสมก.
2. รูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานให้แก่พนักงานขับรถ แบ่งเป็น พนักงานเอกชนที่ “มีเงินเดือน” พนักงานเอกชนที่ “ไม่มีเงินเดือน” และพนักงานขสมก.
3. รูปแบบการจัดการการผู้ประกอบการเดินรถในแต่ละเส้นทาง แบ่งเป็น
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีแต่รถของเอกชนเพียงรายเดียววิ่งให้บริการ
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีเอกชนวิ่งให้บริการหลายบริษัท หรือหลายกลุ่มร่วมกันวิ่ง
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีเอกชนวิ่งร่วมให้บริการ กับรถของขสมก.
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีแต่รถของขสมก. วิ่งให้บริการ

4) คุณลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socioeconomic characteristics): ตัวแปรประกอบที่เป็นข้อมูลทางเศรษฐศาสตร์และสังคมของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ เพศ รายได้ และการศึกษา เป็นการบ่งบอกลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย ใช้ลักษณะเฉพาะของข้อมูลเป็นตัวประเมินผลร่วมกับค่าคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างตามสมมติฐานการศึกษา

- อายุ
- สถานภาพสมรส
- การศึกษา
- รายได้
- จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
- อายุงานในอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร
- จำนวนชั่วโมงการทำงาน
- จำนวนวันทำงาน

3.2.3.3) สมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis)

ในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อค่าระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อ กำหนดให้มีสมมติฐานที่จะทำการทดสอบเพื่อตอบคำถามของการศึกษา ดังนี้

H1: พนักงานขับรถกลุ่มเอกชน มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในรายได้น้อยกว่า พนักงานขับรถกลุ่มขสมก.

H2: พนักงานขับรถที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในรายได้น้อยกว่า

H3: ระดับการศึกษา มีผลต่อแนวโน้มความพึงพอใจรายได้ในของพนักงานขับรถ

H4: จำนวนชั่วโมงการทำงานที่มาก มีผลต่อแนวโน้มพึงพอใจในรายได้ของพนักงานที่น้อย

H5: พนักงานที่ให้บริการในเส้นทางที่มีแต่รถของขสมก. มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในรายได้มากกว่า พนักงานขับรถกลุ่มเอกชนที่มีหลายผู้ประกอบการวิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน

H6: พนักงานขับรถที่มีชั่วโมงการทำงานที่มาก มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจชั่วโมงการทำงานน้อย

H7: พนักงานขับรถที่มีอายุมาก มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจชั่วโมงการทำงานน้อย

H8: พนักงานขับรถที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มพึงพอใจชั่วโมงการทำงานในระดับต่ำ

3.2.4 การศึกษาปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการ

ในการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจาก กลุ่มผู้โดยสารรถประจำทาง ทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด 1,200 ตัวอย่าง เป็นตัวอย่างจากพนักงานเอกชนร่วมบริการ 640 ตัวอย่าง และตัวอย่างจากพนักงานขสมก. จำนวน 560 ตัวอย่าง โดยเก็บตัวอย่างให้สัมพันธ์กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ ดังนี้

- | | | |
|---------------------------------------|-----------|----------|
| - เส้นทางสายขสมก. | จำนวน 560 | ตัวอย่าง |
| - เส้นทางสายเอกชนที่ “ไม่มีเงินเดือน” | จำนวน 506 | ตัวอย่าง |
| - เส้นทางสายเอกชนที่ “มีเงินเดือน” | จำนวน 134 | ตัวอย่าง |

3.2.4.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

การศึกษาปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการ พิจารณาด้วยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการและการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร ด้วยการประเมินผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นในการรับบริการรถโดยสารประจำทาง โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ค่าคะแนนของความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถ: พิจารณาจากลักษณะการบริการขณะที่กลุ่มตัวอย่างโดยสารรถคันที่ใช้อ้างอิงในแบบสอบถาม พิจารณารวมถึงการขับขี่ที่เร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด การปาดหรือแซงในระยะอันตราย การไม่หยุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร หรือพฤติกรรมการขับขี้อื่น ๆ
2. ค่าคะแนนของความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการโดยรวมของพนักงานเดินรถ ขณะให้บริการ: พิจารณารวมในส่วนของการบริการจากพนักงานเก็บค่าโดยสาร และภาพรวมการบริการขณะผู้โดยสารใช้บริการ

ค่าความพึงพอใจที่ตอบได้ในแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ จาก 1 – 5

- | | |
|-------------------|-----------------|
| พึงพอใจน้อยที่สุด | เท่ากับ 1 คะแนน |
| พึงพอใจน้อย | เท่ากับ 2 คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง | เท่ากับ 3 คะแนน |
| พึงพอใจมาก | เท่ากับ 4 คะแนน |
| พึงพอใจมากที่สุด | เท่ากับ 5 คะแนน |

3.2.4.2) ตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรต้น (Explanatory Variable)

1. รูปแบบผู้ประกอบการเดินรถ แบ่งเป็น ผู้ประกอบการเดินรถเอกชนร่วมบริการ และ ชสมก.
2. รูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานให้แก่พนักงานขับรถ แบ่งเป็น พนักงานเอกชนที่ “มีเงินเดือน” พนักงานเอกชนที่ “ไม่มีเงินเดือน” และพนักงานชสมก.
3. รูปแบบการจัดการผู้ประกอบการเดินรถในแต่ละเส้นทาง แบ่งเป็น
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีแต่รถของเอกชนเพียงรายเดียววิ่งให้บริการ
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีเอกชนวิ่งให้บริการหลายบริษัท หรือหลายกลุ่มร่วมกันวิ่ง
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีเอกชนวิ่งร่วมให้บริการ กับรถของชสมก.
 - สายที่เป็นเส้นทางที่มีแต่รถของชสมก. วิ่งให้บริการ
4. คุณลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socioeconomic characteristics) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร ตัวแปรประกอบที่เป็นข้อมูลทางเศรษฐศาสตร์และสังคม ได้แก่
 - อายุ
 - เพศ
 - สถานภาพสมรส
 - การศึกษา
 - จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
 - รายได้

3.2.4.3) สมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis)

H9: ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มเอกชนร่วมบริการ มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานน้อยกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มชสมก.

H10: ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มเอกชนที่พนักงานขับรถไม่มีเงินเดือน มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานน้อยกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มพนักงานขับรถเอกชนที่มีเงินเดือน

H11: ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก มีแนวโน้มพึงพอใจการบริการและการขับขี่ของพนักงานน้อย

H12: ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีแนวโน้มพึงพอใจการบริการและการขับขี่ของพนักงานน้อยกว่าผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างเพศชาย

H13: ระดับการศึกษาของผู้โดยสาร มีผลต่อแนวโน้มความพึงพอใจการบริการและการขับขี่ของพนักงาน

H14: ผู้โดยสารของสายที่ให้บริการในเส้นทางที่มีแต่รถของชสมก. มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการบริการมากกว่าสายที่มีหลายผู้ประกอบการวิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม โดยจัดเก็บเป็นช่วงเวลา 3 รอบ คือ รอบเช้า 7.00-9.00 น. รอบบ่าย 12.00-14.00น. และรอบเย็น 16.00-19.00น. และเก็บซ้ำสอง ครั้งในสถานที่เดียวกัน คือในระหว่างวันจันทร์-ศุกร์ 1 ครั้ง และช่วงเสาร์-อาทิตย์อีก 1 ครั้ง และทำซ้ำกับทุก ๆ จุดเก็บตัวอย่าง รวม 14 จุด เพื่อให้สามารถเก็บตัวอย่างข้อมูลจากผู้โดยสารได้หลากหลายกลุ่ม และตรงกับรูปแบบการกระจายตัวของประชากรผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ให้มากที่สุด ซึ่งจากข้อมูลดังแสดงในตารางจึงอาจพิจารณาได้ว่า สัดส่วนการกระจายตัวของกลุ่มผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร และสัดส่วนการกระจายตัวประชากรของกรุงเทพมหานคร มีสัดส่วนที่ไม่สัมพันธ์กัน อาจเนื่องด้วยรูปแบบการให้บริการขนส่งสาธารณะในปัจจุบันที่มีความที่หลากหลายมากขึ้น ผู้โดยสารที่คำนึงถึงปัจจัยด้านราคาน้อยกว่าปัจจัยด้านเวลา อาจเลือกเดินทางในหมวดอื่นแทน รวมถึงประชากรมีการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางในกลุ่มวัยทำงานตอนปลายที่มักเดินทางเป็นกลุ่มครอบครัว และมีสัมภาระมากไม่สะดวกเดินทางด้วยขนส่งมวลชน เป็นต้น

3.3.1 แบบสำรวจความคิดเห็นสำหรับพนักงานขับรถโดยสาร

เป็นแบบสอบถามข้อมูลและความคิดเห็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง โดยทำการสำรวจจากท่ารถและเส้นทางที่รถโดยสารสาย 8 ซึ่งเป็นเส้นทางอ้างอิงให้บริการ และเพิ่มเติมในเส้นทางที่มีการให้บริการรถโดยสารประจำทางหนาแน่น เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบค่าตอบแทนการทำงาน และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจด้วยวิธีลงพื้นที่เพื่อสอบถามและสังเกตการทำงาน โดยแบ่งชุดคำถามออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปในเชิงลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน คำถาม ได้แก่

- | | | |
|-------------------------|--|------------------------|
| - อายุ | - เพศ | - สถานะสมรส |
| - จำนวนสมาชิกในครอบครัว | - ข้อมูลการศึกษา | - ข้อมูลรายได้ปัจจุบัน |
| - ชั่วโมงการทำงาน | - อายุการทำงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร | |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้ค่าตอบแทนการทำงาน และระดับความพึงพอใจในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร โดยเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) นิยามค่าคะแนนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

3.3.1.1) แบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถ
โดยสารประจำทาง

PART A: Driver Characteristics/ ข้อมูลทั่วไป

- 0 ขับรถสายอะไรคะ สาย _____
- 1 อายุ _____ ปี
- 2 เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ
- 3 สถานะสมรส โสด สมรส หย่า หม้าย ไม่ระบุ
- 4 ที่บ้านมีสมาชิกที่อาศัยด้วยกันกี่คนคะ _____ คน (รวมตัวผู้ตอบแบบสอบถามด้วย)
- 5 การศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปริญญาตรี อื่นๆ _____
- 6 ก่อนมาเริ่มงานพนักงานขับรถโดยสาร เคยทำอาชีพอะไรมาก่อนหน้านี้มีกี่คะ

- 7 รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) _____ บาท
- 8 ทำตำแหน่งพนักงานขับรถมาแล้วกี่ปี _____ ปี _____ เดือน
- 9 ปกติทำงานวันละกี่ชั่วโมงคะ _____ ชม./วัน _____ วัน/สัปดาห์

PART B: Personal Opinion of Career/ ความคิดเห็นต่อการทำงาน

- 10 อะไรที่จูงใจให้สนใจมาขับรถเมล์?
 รายได้ดี สนใจงานขับรถบริการ
 ชื่อเสียง/ความน่าเชื่อถือของบริษัท อยู่ใกล้บ้าน/เดินทางสะดวก
 เพื่อน/ญาติทำอยู่ เลยชวนมาทำด้วยกัน ไปสมัครกับศูนย์จัดหางาน
 อื่นๆ
- 11 พอใจกับรายได้/ ค่าแรงที่ได้ต่อวันที่ได้อยู่ตอนนี้แค่ไหน
 พอใจมากที่สุด (รายได้ดีมาก) พอใจมาก (รายได้ดี)
 ปานกลาง (รายได้ไม่มาก แต่เหลือใช้เหลือเก็บ) พอใจน้อย (รายได้ไม่ค่อยดี แต่ยังพอใช้)
 พอใจน้อยที่สุด (รายได้ไม่ดี ไม่พอใช้)
- 12 ความพอใจต่อบรรยากาศและสถานที่ทำงาน (บนรถ)
 พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อย
ที่สุด
- 13 ความพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน
 พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด
- 14 ความพอใจต่อความปลอดภัยในการทำงาน
 พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

15 ความพอใจต่อก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

16 อะไรที่จะเป็นสาเหตุให้ตัดสินใจลาออก

รายได้ไม่ดี ไม่ชอบงานขับรถบริการ บริษัทชื่อเสียงไม่ดี/หมดความน่าเชื่อถือ

อยู่ย้ายไปไกลบ้าน/เดินทางไม่สะดวก

เพื่อน/ญาติชวนให้ออก

สภาพที่ทำงานไม่ดี/ไม่ปลอดภัย

อื่นๆ

3.3.1.2 วิธีการเลือก และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มพนักงานขับรถ มีข้อจำกัดในการสำรวจเนื่องด้วยจำนวนพนักงานของแต่ละสายมีค่อนข้างน้อย และเมื่อเข้ามาถึงท่ารถหรือเขตการเดินทางแล้ว จะใช้เวลาในการพักผ่อนค่อนข้างน้อย และต้องเผื่อเวลาเพื่อเอกสารการเดินทางและเตรียมสัมภาระส่วนตัวก่อนออกวิ่งรถให้บริการในรอบต่อไป ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจพนักงานทุกคนที่เข้ามาในพื้นที่สำรวจในช่วงเวลาดังกล่าว โดยกระจายปริมาณระหว่างจำนวนของพนักงานเอกชนและพนักงานขสมก. ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ไม่สามารถเลือกเก็บสุ่มตามสัดส่วนช่วงอายุ เพศ และรายได้ ตามการสำรวจแบบทั่วไปได้ เก็บข้อมูลได้รวมทั้งหมด 304 ตัวอย่าง โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการ การจัดการเงินเดือน และการจัดผู้ประกอบการเพื่อให้บริการได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการ

- พนักงานเอกชนร่วมบริการ จำนวน 149 ตัวอย่าง
- พนักงานขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง

2. กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทการจัดการรายได้

- เส้นทางสายขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง
- เส้นทางสายเอกชนที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่าง
- เส้นทางสายเอกชนที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 23 ตัวอย่าง

3. กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทการจัดผู้ประกอบการเพื่อให้บริการ

- กลุ่มพนักงานสายเอกชนร่วมบริการที่มีผู้ให้บริการรายเดียว จำนวน 44 ตัวอย่าง
- กลุ่มพนักงานสายเอกชนร่วมบริการที่มีผู้ให้บริการมากกว่าหนึ่งราย จำนวน 87 ตัวอย่าง
- กลุ่มพนักงานสายเอกชนร่วมบริการที่วิ่งร่วมกับรถของขสมก. จำนวน 39 ตัวอย่าง
- กลุ่มพนักงานสายที่เป็นของขสมก. จำนวน 134 ตัวอย่าง

3.3.2 แบบสำรวจความคิดเห็นสำหรับผู้โดยสาร

ในการสอบถามความคิดเห็นจากผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถประจำทาง ได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารในจุดพักคอยผู้โดยสารในเส้นทางที่รถประจำทางสาย 8 วิ่งให้บริการเป็นพื้นที่หลัก เช่นเดียวกับพื้นที่เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง และรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจด้วยวิธีลงพื้นที่ และสุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปในเชิงลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน 6 คำถาม ได้แก่

- อายุ
- เพศ
- สถานะสมรส
- จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- ข้อมูลการศึกษา
- รายได้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและรูปแบบการเดินทาง และโอกาสในการใช้รถยนต์ส่วนตัว 5 คำถาม ได้แก่

- ความถี่ในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง
- เส้นทาง/ จุดหมายปลายทาง ที่เดินทางเป็นประจำ
- ทางเลือกในการเดินทางอื่นนอกจากรถโดยสารประจำทาง
- เดินทางด้วยรถยนต์ และรถจักรยานยนต์เป็นประจำหรือไม่ (มากกว่า 3 เทียบต่อสัปดาห์)
- ถ้าตอบใช่ในข้อที่ 4 ผู้ตอบเป็นผู้โดยสาร หรือคนขับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการบริการรถโดยสารประจำทาง โดยเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) นิยามค่าคะแนนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	คิดค่าคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

3.3.2.1) แบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางต่อการบริการของพนักงาน

PART A: Passenger Characteristics/ ข้อมูลทั่วไป

1 อายุ _____ ปี

2 เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ

3 ที่บ้านมีสมาชิกที่อาศัยด้วยกันกี่คนคะ _____ คน (รวมตัวผู้ตอบแบบสอบถามด้วย)

4 รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท
 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

PART B: Commuter's behaviour/ รูปแบบการเดินทาง

5 ปกติใช้รถเมลล์วันละกี่เที่ยว (ไปถึงที่หมายนับ1 กลับนับ1)

- 1-2 เที่ยว 3-6 เที่ยว (ลงทำธุระที่หนึ่ง แล้วยังมีไปที่อื่นๆ ต่อ)
 7-10 เที่ยว มากกว่า 10 เที่ยว

6 เส้นทางที่ใช้เป็นประจำ ต้นทาง _____-(ธุระที่1) _____-(ธุระที่2) _____-
 (ธุระที่3) _____-(ธุระที่4) _____-(ธุระที่5) _____-ปลายทางสุดท้าย _____

7 นอกจากเดินทางด้วยรถเมลล์ เลือกวิธีไหนได้อีก (ใส่1-8ตามลำดับความถี่ที่เลือกใช้)

- รถไฟฟ้า (BTS/MRT/ARL) เรือด่วน/แอสแนส/ข้ามฟาก แท็กซี่ สามล้อ
 GRAB/Line Taxi มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถยนต์ส่วนตัว มอไซค์ส่วนตัว

8 ปกติเดินทางด้วยรถยนต์/ มอเตอร์ไซค์ส่วนตัวบ่อยแค่ไหน

- ส่วนใหญ่เป็นคนขับ ส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสาร (มีคนขับให้/ซ้อนท้าย/ติดรถไปด้วยกัน)
 1-2 เที่ยว 3-6 เที่ยว (ลงทำธุระที่หนึ่ง แล้วยังมีไปที่อื่นต่อ)
 7-10 เที่ยว มากกว่า 10 เที่ยว

PART C: Personal Opinion to Service/ ความพึงพอใจต่อการบริการ

9 ทำไมถึงเลือกใช้รถเมลล์

- ราคาถูก ให้บริการผ่านสถานที่ที่จะไป สะดวกสบาย
 ไม่เคยใช้ขนส่งแบบอื่น ใช้เชื่อมต่อจากรถไฟฟ้า/เรือ ถึงปลายทาง อื่นๆ

10 พอใจการบริการของพนักงานเก็บเงิน

- พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อย
 ที่สุด

11 พฤติกรรมพนักงานเก็บเงินที่พบบ่อยที่สุด (เรียงลำดับ 1-6)

- พูดไม่สุภาพ แต่งกายไม่สุภาพ ไม่ฉีกตั๋ว ไม่ทอนเงิน/ทอนไม่ครบ
 ทะเลาะกับผู้โดยสาร แอบหลับ จอดแวะลงไปทำธุระระหว่างทาง

12 พอใจการบริการของพนักงานขับรถ

- พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อย
 ที่สุด

13 พอใจการขับชี่ของพนักงานขับรถ

พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

14 พฤติกรรมขับขี่ที่พบบ่อยที่สุด (เรียงลำดับ 1-6)

ขับเร็ว ขับแข่ง/ปาดรถบนถนนคันอื่น ขับแข่งกันกับรถเมล์คันอื่น
 ไม่จอดรับผู้โดยสาร ออกตัวก่อนขึ้น/ลงรถเสร็จ มารยาท/คำพูด

15 สภาพตัวรถ ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร

พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

16 สภาพตัวรถ ด้านความปลอดภัยในการโดยสาร

พอใจมากที่สุด พอใจมาก ปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

3.3.2.2) วิธีการเลือก และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มพนักงานขับรถ มีข้อจำกัดในการสำรวจเนื่องด้วยสถานการณ์ขณะทำการสอบถาม กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจะอยู่ที่ป้ายรอรถโดยสาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความกังวลตลอดเวลาว่ารถโดยสารสายที่ตนต้องการเดินทางนั้นมาถึงแล้วหรือยัง เพราะหากพลาดรถแต่ละคันจะต้องใช้เวลารอคันต่อไปค่อนข้างมาก ทำให้ผู้โดยสารบางรายปฏิเสธการเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากต้องการตั้งใจรอคอยรถโดยสาร ทำให้ในการเก็บข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยและทีมสำรวจใช้การเก็บแบบเน้นจำนวน โดยไม่กำหนดเกณฑ์สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาพอที่จะสามารถทำการวิเคราะห์ได้ คือต้องไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง โดยในครั้งแรกเก็บข้อมูลได้รวมทั้งหมด 480 ตัวอย่าง แต่พบว่าการกระจายตัวของข้อมูลไม่ดีพอ เนื่องด้วยเวลาที่เก็บข้อมูลได้มากที่สุดคือช่วงที่ทีมสำรวจอยู่ในเส้นลาดพร้าว-รัชโยธิน ซึ่งเป็นเวลาที่นักเรียนนักศึกษาเลิกงาน ทำให้ชุดข้อมูลที่ได้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 18-24 ปี สูงกว่าสัดส่วนในช่วงอายุอื่น จึงวางแผนเก็บข้อมูลใหม่อีกครั้ง โดยเน้นเก็บข้อมูลในช่วงอายุที่เหลือ ให้มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับช่วงอายุประชากรกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่มีข้อมูลอ้างอิงของประชากรผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพมหานครโดยตรง สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 1,202 ตัวอย่าง เป็นข้อมูลจากผู้โดยสารรถประจำทางของขสมก. 561 ตัวอย่าง และผู้โดยสารรถประจำทางของเอกชน 641 ตัวอย่าง แต่พบว่าข้อมูลที่อยู่นอกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (Outliers) จำนวนสองตัวอย่าง จึงนำข้อมูลเพียง 1,200 ตัวอย่างมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การพิทักษ์สิทธิ และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

3.4.1 วิธีการเก็บข้อมูล

สำหรับประชากรที่สนใจสำหรับการศึกษานี้ แบ่งเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง และกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากร โดยเจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แต่ไม่กำหนดเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ศาสนา หรือเขตที่อยู่อาศัย โดยสุ่มเก็บตัวอย่างในส่วนพนักงานขับรถจากกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารที่ท่ารถสาย 8 ท่ารถสาย 44 อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และท่ารถเขตการเดินรถที่ 3 ของขสมก. และสุ่มเก็บตัวอย่างผู้โดยสารในบริเวณจุดจอดจุดพักรถโดยสารตลอดเส้นทางให้บริการรถโดยสารสาย 8 ซึ่งเป็นเส้นทางตัวอย่างที่สนใจในการศึกษา

การเก็บแบบสอบถามใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ความยาว 1 หน้ากระดาษ A4 ใช้เวลาการตอบแบบสอบถามประมาณ 2-3 นาที โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่สำรวจจะทำการอ่านข้อความตามแบบสอบถามให้ และให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยวาจา จากนั้นผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่สำรวจจะเป็นผู้เขียนข้อความ หรือขีดเลือกคำตอบบนหน้ากลุ่มตัวอย่าง พร้อมทวนคำตอบเพื่อยืนยันความถูกต้อง สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร ผู้วิจัยได้ขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างบางท่านเพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในเชิงรายละเอียดการทำงานโดยไม่เปิดเผยชื่อ และไม่ระบุตัวตนผู้ให้ข้อมูล สำหรับประกอบการบรรยายข้อมูลเชิงลึกต่อไป

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นการเก็บตัวอย่างบริเวณป้ายรถประจำทาง ซึ่งพนักงานขับรถและผู้โดยสาร ต่างกำลังจะต้องออกเดินทางเพื่อการทำงาน และไปยังเป้าหมายของตนเอง อาจทำให้การตอบข้อมูลไม่ได้ถูกเฝ้าระวังอย่างรอบคอบ แต่ตอบตามความรู้สึก ณ ขณะนั้น ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ซึ่งในส่วนของข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ อาจทำค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจนั้น ๆ เกิดความคลาดเคลื่อนได้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจเกิดความลังเลใจในค่าระดับที่ใกล้เคียงกัน แต่พิจารณาได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย หรือไม่พึงพอใจในปัจจัยนั้น ค่าที่เลือกจะอยู่ในกลุ่มค่าระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่า 3 ซึ่งอาจพิจารณาอยู่ในกลุ่ม “ไม่พึงพอใจต่อปัจจัย” และหากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก หรือพึงพอใจมากที่สุดปัจจัยนั้น ค่าที่เลือกจะอยู่ในกลุ่มระดับความพึงพอใจที่มากกว่า 3 พิจารณาอยู่ในกลุ่ม “มีความพึงพอใจต่อปัจจัย”

3.4.2 การพิทักษ์สิทธิ และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยและทีมสำรวจได้แสดงเอกสาร “ข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และหนังสือแสดงยินยอมเข้าร่วมการวิจัย” เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์การศึกษา แนวทางการเก็บและการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการวิจัย ซึ่งจะเป็นการนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง โดยจะไม่มีข้อมูลใดที่สามารถระบุถึงตัวผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้ ปรากฏในรายงานการนำเสนอของวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อค่าตอบแทน และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร” ฉบับนี้ และเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยแล้วข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งไม่ได้ระบุตัวตนของผู้เข้าร่วมวิจัย จะถูกเก็บเป็นฐานข้อมูลประเภทเปิด เพื่อให้ผู้วิจัยอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลตั้งต้นเหล่านี้ไปทำการศึกษาและ พัฒนาการวิจัยอื่น ๆ ได้ต่อไป และตลอดการสำรวจจะไม่มีเก็บข้อมูลที่จะสามารถระบุหรืออ้างถึงผู้ให้ข้อมูลได้ในทุกกรณี

ในการเข้าร่วมการสำรวจเพื่อการวิจัยนี้ จะไม่มีความเสี่ยง อันตราย หรือข้อผูกพันใดใดอันเนื่องมาจากการตอบแบบสอบถาม โดยผู้สำรวจจะเคารพการให้เวลาในการตอบคำถามของผู้เข้าร่วมเป็นสำคัญ หากรถโดยสารที่ผู้เข้าร่วมจะโดยสารมาถึงแล้ว แต่การสอบถามยังไม่สิ้นสุด ผู้สำรวจจะให้สิทธิการตัดสินใจแก่ผู้เข้าร่วมที่จะทำแบบสอบถามให้เสร็จ หรือจะหยุดการตอบแบบสอบถามเพื่อเดินทางตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่อไป จะไม่มีการบังคับให้ต้องอยู่ทำแบบสอบถามจนจบ หรือทำให้ผู้เข้าร่วมเสียสิทธิในการเดินทาง หรือไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง

3.5 แนวทางการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามได้ครบถ้วน ข้อมูลจะถูกนำไปจัดรูปแบบให้เหมาะต่อการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย และการอธิบายข้อมูลดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลในกลุ่มข้อมูลประชากรศาสตร์ในส่วนของ 1 ของแบบสอบถามทั้งสองชุด โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และแสดงค่าร้อยละของข้อมูลในแต่ละปัจจัย ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ และในส่วนของ 2 ของชุดแบบสอบถามของผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวัน

3.5.2 การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ (Ordinal Logistic Regression)

คือการวิเคราะห์ทางสถิติที่สามารถใช้สร้างแบบจำลองหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์(y) และตัวแปรทำนาย (x) ที่มีมากกว่าหนึ่งตัวแปร โดยตัวแปรเกณฑ์มีลักษณะการแจกแจงแบบมัลติโนเมียลที่เป็นอิสระกัน และเป็นข้อมูลที่เป็นลำดับต่อเนื่องกัน (Interval Scale) ใน

การศึกษานี้คือค่าระดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ โดยเรียงลำดับได้เป็น พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด

3.5.2.1) ขั้นตอนในการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ (Ordinal Logistic Regression)

1. ทดสอบความเท่ากันของข้อมูลด้วยสมมติฐาน เนื่องจากฟังก์ชันโลจิสติกเป็นฟังก์ชันเชื่อมโยง (Liu & Agresti, 2005) ข้อมูลของตัวแปรเกณฑ์ในแต่ละกลุ่มควรมีการกระจายเท่าๆ กัน ดังนี้

สมมติฐาน H_0 : ข้อมูลในแต่ละระดับของตัวแปรเกณฑ์มีสัดส่วนเท่ากัน

H_1 : สัดส่วนในแต่ละระดับของตัวแปรเกณฑ์มีสัดส่วนไม่เท่ากัน

สถิติทดสอบ $\chi^2 = \sum_{i=1}^I \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$; เมื่อ i เป็นจำนวนกลุ่มของตัวแปรตาม (5ระดับความพึงพอใจ)

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ กับตัวแปรทำนาย

สมมติฐาน H_0 : ตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ มี อิสระต่อกัน

H_1 : ตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ ไม่มี อิสระต่อกัน

สถิติทดสอบ $\chi^2 = 2 \left[\ln L_p - \ln L_o \right]$; $df = p$

เมื่อ L_o คือค่าของ Log-likelihood ของแบบจำลอง ที่มีค่าคงที่เพียงค่าเดียว

L_p คือค่าของ Log-likelihood ของแบบจำลอง ที่มีค่าคงที่และชุดตัวแปรทำนาย p ตัว

3. ทดสอบ Odds Ratio ด้วยการทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบจำลอง

สมมติฐาน $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_{j-1}$

H_1 : มี β_j อย่างน้อยหนึ่งค่าที่แตกต่างกัน

เมื่อ $j = 1, 2, 3, \dots, J-1$

และ β_j แทนค่าเวกเตอร์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของแบบจำลองกลุ่มที่ j

สถิติทดสอบ ใช้ Likelihood Ratio Test ทดสอบ Parallel Lines สถิติทดสอบ คือ χ^2

4. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรทำนายแต่ละตัว กับตัวแปรเกณฑ์

สมมติฐาน $H_0: \beta_i = 0$

$H_1: \beta_i \neq 0$

เมื่อ $i = 1, 2, 3, \dots, p$

χ^2

สถิติทดสอบ คือ ที่ Degree of Freedom; df เท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการทดสอบ

$$\chi^2 = \left[\frac{\hat{\beta}_i - \beta_i}{SE(\hat{\beta}_i)} \right]^2 \quad \text{เมื่อ } df = 1$$

5. ทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองที่ได้ด้วยสมมติฐาน H_0

สมมติฐาน H_0 : แบบจำลองมีความเหมาะสม

H_1 : แบบจำลองไม่มีความเหมาะสม

สถิติทดสอบ Deviance (D) = $2 \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^p o_{ij} \ln \left(\frac{o_{ij}}{E_{ij}} \right)$ เมื่อ $df = n - p - (J-1)$

6. ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรทำนายแต่ละตัวด้วย Odds Ratio (Wallenstein S., Bodian C., 1987) และเนื่องจากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่อยู่ในรูปเชิงเส้น จึงต้องเทียบค่าจากการวิเคราะห์ในลักษณะของ Odd Ratio เพื่อสร้างสมการสำหรับทำนายตัวแปรเกณฑ์ด้วยชุดตัวแปรทำนายเชิงเส้นตรง โดย Odd Ratio เป็นการพิจารณาสัดส่วนระหว่างโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจ ($y = 1$) เทียบกับโอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ ($y = 0$) (ยุทธ ไกยวรรณ, 2555) เป็นการแปรผลที่นิยมใช้ในการทำ Case Control Study ในทางการแพทย์ ที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน และตัวแปรมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันด้วยปัจจัยอื่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

$$\text{Odds Ratio} = \frac{P_y}{Q_y}$$

เมื่อ P_y คือค่าความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจ

และ Q_y คือค่าความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ

$$\text{จะได้ } \log(\text{Odds}) = \log \left(\frac{P_y}{Q_y} \right)$$

$$\text{logit} = \log \left(\frac{P_y}{1-P_y} \right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p$$

เป็นสมการสำหรับทำนายตัวแปรเกณฑ์ด้วยชุดตัวแปรทำนายเชิงเส้นตรง และได้ค่า P_y ในฟังก์ชันโลจิสติกกรณีตัวแปรทำนายมีมากกว่า 1 ตัว ดังนี้

$$P_y = \frac{e^{b_0 + b_1x_1 + \dots + b_px_p}}{1 + e^{b_0 + b_1x_1 + \dots + b_px_p}}$$

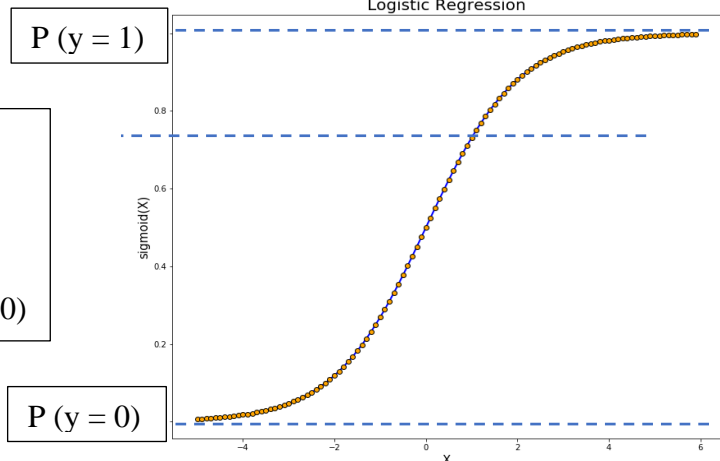
และ

$$Q_y = 1 - P_y$$

$$\text{หรือ } Q_y = 1 - \left(\frac{e^{b_0 + b_1x_1 + \dots + b_px_p}}{1 + e^{b_0 + b_1x_1 + \dots + b_px_p}} \right)$$



ตัวแปรเกณฑ์(y)
แทนด้วยความน่าจะเป็นของโอกาส
เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ (y=1) ต่อ
โอกาสเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สนใจ (y=0)



รูปที่11: แสดงตัวอย่างกราฟแสดงความสัมพันธ์ของแบบจำลองการถดถอยโลจิสติก

7. เนื่องจากความน่าจะเป็นที่คำนวณได้ด้วยแบบจำลองถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับเป็นความน่าจะเป็นสะสม จึงต้องคำนวณผลต่างของความน่าจะเป็นสะสมของกลุ่มที่สนใจกับกลุ่มก่อนหน้า เพื่อเป็นการตรวจสอบการจำแนกกลุ่มของตัวแปรเกณฑ์ที่ได้จากแบบจำลอง

$$\ln\left(\frac{\pi_i}{1-\pi_i}\right) = \alpha_i + \beta x$$

$$\ln\left(\frac{\pi_1}{1-\pi_1}\right) = \alpha_1 + \beta x$$

$$\ln\left(\frac{\pi_2}{1-\pi_2}\right) = \alpha_2 + \beta x$$

:

$$\ln\left(\frac{\pi_{i-1}}{1-\pi_{i-1}}\right) = \alpha_{i-1} + \beta x$$

โดยที่ $\alpha_i + \beta x$ เป็นตัวแบบอ้างอิง สามารถคำนวณความน่าจะเป็นสะสมของตัวแปรเกณฑ์ได้เป็น และ π_i เป็นความน่าจะเป็นในการจำแนกกลุ่มที่ i

$$\pi_i = \frac{\exp[\alpha_i + \beta x]}{1 + \exp[\alpha_i + \beta x]}$$

$$\pi_1 = \frac{\exp[\alpha_1 + \beta x]}{1 + \exp[\alpha_1 + \beta x]}$$

$$\pi_2 = \frac{\exp[\alpha_2 + \beta x]}{1 + \exp[\alpha_2 + \beta x]}$$

:

$$\pi_{i-1} = \frac{\exp[\alpha_{i-1} + \beta x]}{1 + \exp[\alpha_{i-1} + \beta x]}$$

เมื่อ $i =$ ระดับของตัวแปรเกณฑ์ $= 1, 2, 3, \dots, (i-1)$

และ ความน่าจะเป็นสะสมของกลุ่มสุดท้าย π_i มีค่าเท่ากับ 1

ดังนั้น ความน่าจะเป็นในการจำแนกกลุ่มที่ 1 เท่ากับ π_1

ความน่าจะเป็นในการจำแนกกลุ่มที่ 2 เท่ากับ $\pi_2 - \pi_1$

ความน่าจะเป็นในการจำแนกกลุ่มที่ i เท่ากับ $1 - \pi_{i-1}$

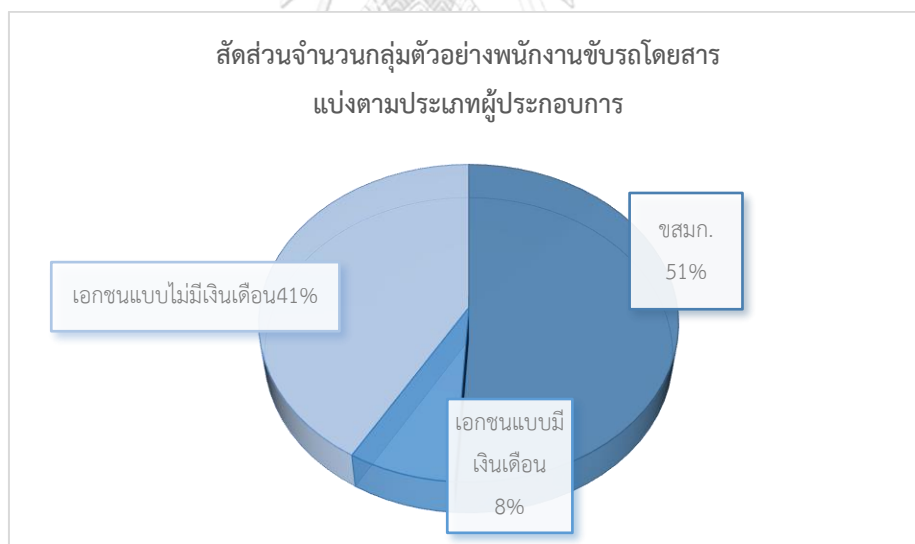
ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาี้ จะใช้โปรแกรม R เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และใช้แพ็คเกจ ("pglm") ("MASS") ("pscl") ("mvProbit") ("mvord") ("Rcpp") ("car") ("DescTools") และ ("mfx") ในการอ่านและวิเคราะห์ผลการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับของแบบจำลองทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล

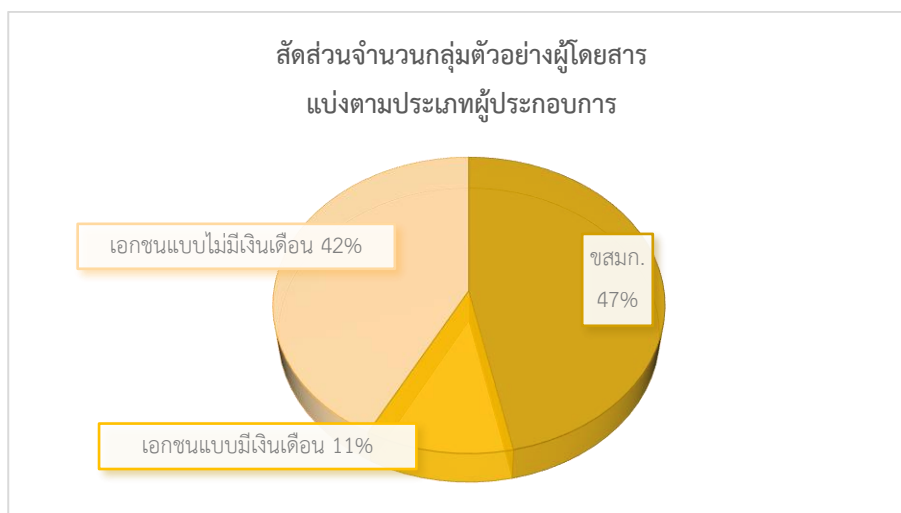
เนื่องจากการวิจัยนี้มีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง และผู้โดยสารของรถประจำทางในกรุงเทพฯ ในการจัดเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มีนาคม ถึง พฤษภาคม พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลของพนักงานขับรถในรอบแรกก่อน 187 ตัวอย่าง เพื่อสังเกตลักษณะข้อมูล และสำรวจพื้นที่ที่มีผู้โดยสารรถโดยสารจำนวนมาก เพื่อเลือกพื้นที่สำหรับลงพื้นที่เก็บข้อมูลในส่วนของผู้โดยสารต่อไป ในช่วงแรกเก็บตัวอย่างผู้โดยสารได้ทั้งหมด 480 ตัวอย่าง พบว่ามีการกระจายตัวของช่วงอายุผู้โดยสารไม่ตีพอ และมีข้อมูลฝั่งของผู้โดยสารและพนักงานขับรถของขสมก. น้อยเกินไป จึงลงพื้นที่เก็บข้อมูลครั้งที่สอง ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถทั้งหมด 304 ตัวอย่าง แบ่งเป็นพนักงานเอกชน 149 ตัวอย่าง (49%) และพนักงานขสมก. 155 ตัวอย่าง (51%) สำหรับกลุ่มเอกชนสามารถแยกเป็น กลุ่มพนักงานเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน (41%) และกลุ่มเอกชนที่มีเงิน (8%)



รูปที่ 12: แผนภูมิวงกลม สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการ และการจ่ายเงินเดือน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร เก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 1,202 ตัวอย่าง แต่เมื่อคัดกรองข้อมูลที่อยู่นอกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ออกแล้วคงเหลือข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ 1,200 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้โดยสารสายรถเอกชนร่วมบริการ 640 ตัวอย่าง (53%) และผู้โดยสารสายรถขสมก. จำนวน 560 ตัวอย่าง

(47%) สำหรับกลุ่มเอกชนสามารถแยกเป็น กลุ่มพนักงานเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน 506 ตัวอย่าง (42%) และพนักงานเอกชนที่มีเงินเดือน 134 ตัวอย่าง (11%)



รูปที่ 13: แผนภูมิวงกลม สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารแบ่งตามประเภทผู้ประกอบการ และการจ่ายเงินเดือน

4.2 สถิติเชิงพรรณนา

4.2.1 การแจกแจงข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารจำนวน 304 ตัวอย่าง เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายทั้งหมด ไม่มีกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง พิจารณาจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบผู้ประกอบการ ได้เป็นกลุ่มขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง และกลุ่มเอกชนร่วมบริการจำนวน 149 ตัวอย่าง

ข้อมูลคุณลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจแสดงให้เห็นกลุ่มของชุดข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้เข้าใจลักษณะและสภาพแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลเฉพาะตัวเหล่านี้อ้างอิงและช่วยแปรผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ได้ เช่น พนักงานขับรถโดยสารที่มีอายุน้อย อาจจะมีระดับความพึงพอใจที่มากหรือน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า หรือพนักงานที่มีการศึกษาในระดับประถม อาจมีระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่มากหรือน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยม เป็นต้น จากฐานข้อมูลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ระบุว่าในปี 2563 มีพนักงานขับรถหญิงทั้งในกลุ่มพนักงานขสมก. และพนักงานเอกชนร่วมบริการ รวมประมาณ 300 คน แต่ในกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ พนักงานขับรถกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี (39.8%) รองมาคือช่วงอายุ 40-49 ปี (35.5%) โดยอายุเฉลี่ยของพนักงานกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 46.1 ปี การศึกษาของพนักงานส่วน

ใหญ่อยู่ที่ระดับประถมศึกษา (41.1%) และระดับมัธยมต้น (34.2%) ตามลำดับ ด้านครอบครัว พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็น 54.9% และรองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานะโสด 29.9% โดยพนักงานส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัวหรือคู่สมรส 2 คน (26.6%) ซึ่งใกล้เคียงกับจำนวนของกลุ่มพนักงานที่อยู่รวมกันกับญาติพี่น้องที่มากกว่า 5 คนขึ้นไป (25.0%) ในการวิเคราะห์จะแจกแจงกลุ่มตัวอย่างตามระดับรายได้ออกเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรายได้ระดับต่ำ คือกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน กลุ่มรายได้ระดับกลาง คือกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-30,000 และกลุ่มรายได้ระดับสูงคือ 30,001 บาทขึ้นไป ดังนี้

ตารางที่ 7: ตารางแจกแจงข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง

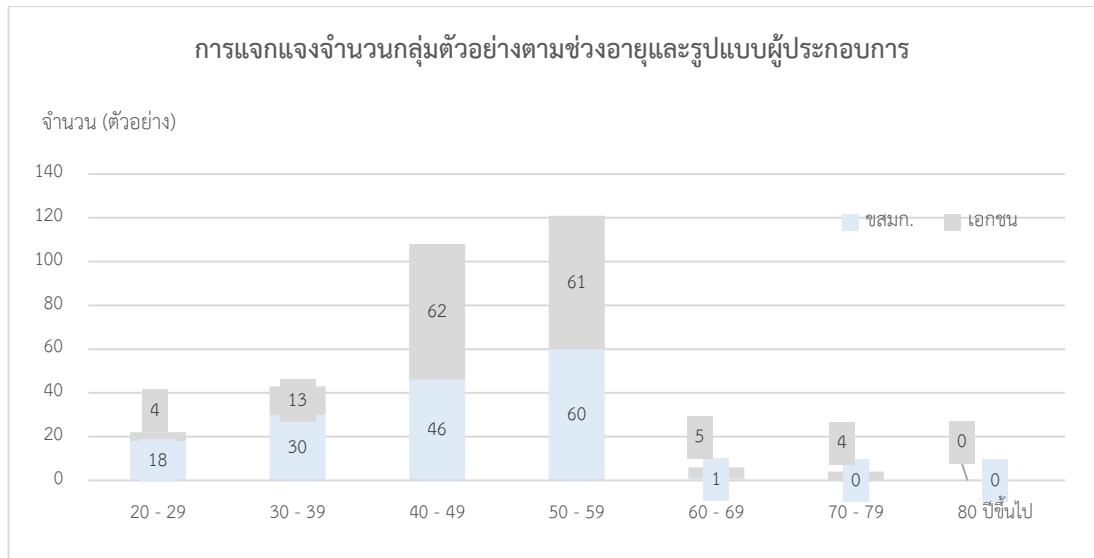
ลักษณะ	ช่วง/ กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ ของกลุ่ม ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจต่อ รายได้	เกณฑ์ความ พึงพอใจ 3ระดับ สูง, กลาง, ต่ำ	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจต่อ ชั่วโมงงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจต่อ ความ ปลอดภัยใน การทำงาน
เพศ	ชาย	304	100.00	3.36	ปานกลาง	3.34	3.05	3.30
	หญิง	0	0.00	-	-	-	-	-
อายุ	ไม่เกิน 19ปี	0	0.00	-	-	-	-	-
	20 - 29	22	7.24	3.23	ปานกลาง	3.23	3.45	3.55
	30 - 39	43	14.14	2.95	ปานกลาง	3.11	3.09	3.09
	40 - 49	108	35.53	3.08	ปานกลาง	3.21	3.22	3.29
	50 - 59	121	39.80	3.12	ปานกลาง	3.47	3.54	3.54
	60 - 69	6	1.97	3.25	ปานกลาง	3.64	3.87	3.80
	70 - 79	4	1.32	3.29	ปานกลาง	3.43	3.29	3.57
80 ปีขึ้นไป	0	0.00	-	-	-	-	-	
การศึกษา	ประถมศึกษา	125	41.12	3.26	ปานกลาง	3.44	3.44	3.31
	มัธยมต้น	104	34.21	3.37	ปานกลาง	3.26	2.88	3.30
	มัธยมปลาย	51	16.78	3.47	ปานกลาง	3.25	3.47	3.47
	ปริญญาตรี	2	0.66	4.00	สูง	3.00	3.00	4.00
	อื่นๆ	22	7.24	3.59	ปานกลาง	3.32	3.09	3.18
รายได้	ไม่เกิน 10,000	27	0.67	3.13	ปานกลาง	3.38	3.00	3.63
	10,001-15,000	92	9.23	2.95	ปานกลาง	3.25	2.92	3.17
	15,001-20,000	72	5.99	3.04	ปานกลาง	3.40	3.13	3.46
	20,001-25,000	48	3.99	3.48	ปานกลาง	3.29	3.00	2.92
	25,001-30,000	23	1.91	4.13	สูง	4.04	3.57	3.65
	30,001-35,001	16	1.33	4.88	สูง	3.50	3.13	3.63
	35,001-40,000	21	1.75	4.29	สูง	3.05	2.81	3.57

	มากกว่า 40,000	5	0.42	3.80	สูง	2.00	3.60	3.20
สถานภาพ สมรส	โสด	91	29.93	3.27	ปานกลาง	3.26	3.26	3.30
	สมรส	167	54.93	3.51	ปานกลาง	3.34	3.07	3.34
	หย่า	14	4.61	3.57	ปานกลาง	3.29	3.14	3.57
	หม้าย	10	3.29	3.60	ปานกลาง	3.30	2.70	3.30
	ไม่ระบุ	22	7.24	2.27	ต่ำ	3.64	2.91	2.86
จำนวน สมาชิกใน ครัวเรือน	1	39	12.83	3.15	ปานกลาง	3.18	3.18	3.44
	2	81	26.64	3.30	ปานกลาง	3.43	2.96	3.19
	3	66	21.71	3.27	ปานกลาง	3.33	2.89	3.36
	4	42	13.82	3.55	ปานกลาง	3.45	2.93	3.21
	5 คนขึ้นไป	76	25.00	3.50	ปานกลาง	3.25	3.25	3.35

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาระดับของค่าระดับพึงพอใจเป็นสามระดับตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ประชากรได้เป็น ค่าเฉลี่ยที่ 1.00– 2.33 ให้อยู่ในระดับต่ำ 2.34 – 3.66 ให้อยู่ในระดับปานกลาง และ 3.67 – 5.00 อยู่ในระดับสูง จะได้ว่าระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารที่แจกแจงด้วยคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มที่ได้ค่าตอบแทนสูงกว่า 25,000 บาท เท่านั้น ที่ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายได้ในระดับสูง ทั้งนี้จากข้อมูลของกลุ่มของพนักงานที่ได้รายได้สูงกว่า 25,000 บาท และพิจารณาความพึงพอใจในรายได้ที่อยู่ในระดับสูง อาจพิจารณาได้ว่า ที่ระดับเงินเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีแนวโน้มในการสร้างความพึงพอใจในรายได้และการทำงานให้แก่พนักงานขับรถโดยสารได้มากกว่า ในขณะที่จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และสถานะสมรส ให้ค่าของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละลักษณะใกล้เคียงกัน อาจพิจารณาได้ว่าข้อมูลคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมในสองปัจจัยนี้ไม่ส่งผล หรือส่งผลต่อกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถน้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ

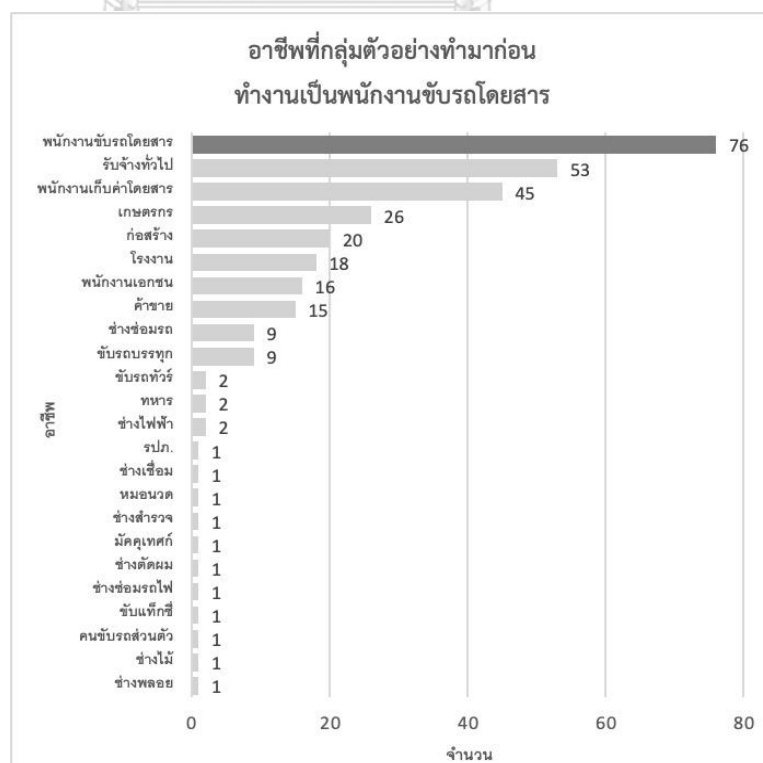
4.2.1.1) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงอายุและรูปแบบผู้ประกอบการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 50-59 ปี (19.74%) รองลงมาคือช่วง 40-49 ปี (15.13%) และ 30-39 ปี (9.87%) ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุมากที่สุดอยู่ในช่วง 60-69 ปี และไม่พบพนักงานที่มีอายุเกินกว่า 70 ปี ตามระบบการเกษียณขององค์การที่อายุ 60-65 ปี



รูปที่ 14: แสดงแผนภูมิการแจกแจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงอายุ และรูปแบบผู้ประกอบการ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี (20.39%) รองลงมาคือช่วง 50-59 ปี (20.07%) และ 30-39 ปี (4.28%) ตามลำดับ เช่นเดียวกับกลุ่มชสมก. แต่ในกลุ่มพนักงานเอกชนพบพนักงานขับรถที่มีอายุเกินกว่า 70 ปี จำนวน 4 คน เป็นพนักงานขับรถแบบรับเบี้ยเลี้ยงและส่วนแบ่งจากยอดจำหน่ายตั๋วโดยสารทั้งหมด



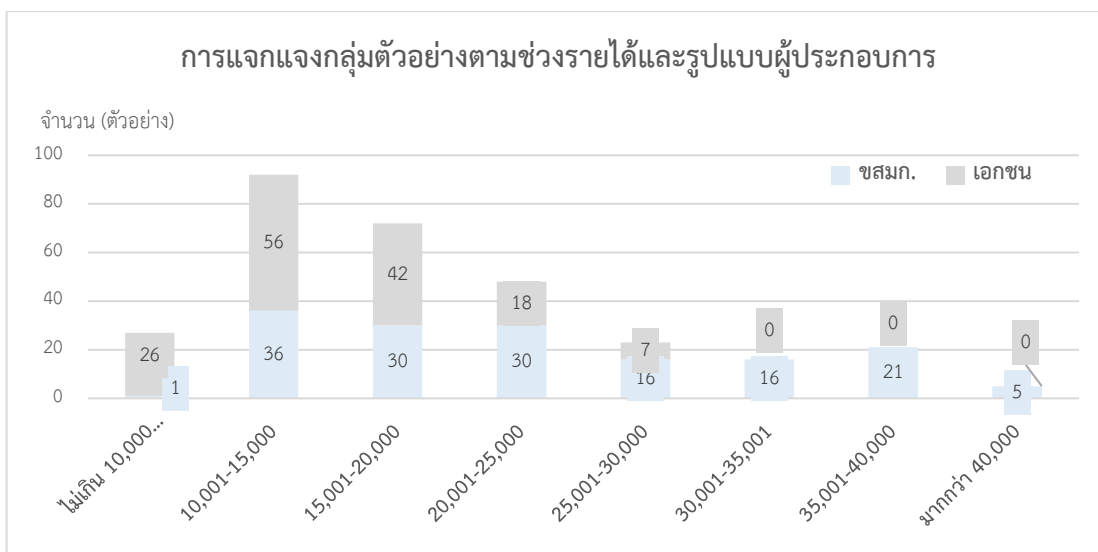
รูปที่ 15: แผนภูมิแสดงการแจกแจงอาชีพก่อนหน้าของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ค่าเฉลี่ยอายุของพนักงานขับรถโดยสารส่วนใหญ่ทั้งขสมก. และกลุ่มเอกชนจะมีอายุเฉลี่ยประมาณ 50ปี ส่วนหนึ่งเป็นพนักงานที่ประกอบอาชีพพนักงานขับรถโดยสารมายาวนาน เมื่อทำงานโดยเฉลี่ยเกิน 7 ปีแล้วมักจะไม่เปลี่ยนอาชีพ หรือมีแนวโน้มในการเปลี่ยนสายอาชีพน้อยมาก โดยเฉพาะพนักงานขององค์การฯ อีกส่วนคือพนักงานที่เลิกจากอาชีพอื่นที่คล้ายกัน เช่น ขับรถบรรทุก หรือรถทัวร์ หรือพนักงานเก็บค่าโดยสาร แล้วมาทำอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร ต่อ เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ไม่กำหนดอายุของพนักงานที่มาสมัคร (นายท่าเขตการเดินรถขสมก.ที่ 3, สัมภาษณ์, 2562)

4.2.1.2) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงรายได้และรูปแบบผู้ประกอบการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท (11.84% - ไม่รวมเบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการพนักงานอื่น ๆ) รองลงมาคือช่วงรายได้ 15,001-20,000 บาท (9.87%) และ 20,001-25,000 บาท (9.87%) โดยมีรายได้สูงสุดสูงกว่า 40,000 บาทต่อเดือน 5 คน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. 155 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ทั้งหมด และพบพนักงานขสมก. 1ตัวอย่าง ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งขณะทำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างอยู่ในสถานะพนักงานฝึกหัดขับรถ และค่าเฉลี่ยรายได้ของกลุ่มขสมก. อยู่ที่ 24,500 บาท

สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท (18.42%) รองลงมาคือช่วง 15,001-20,000 บาท (13.82%) และ ช่วงรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (8.55%) ตามลำดับ โดยมีรายได้สูงสุดอยู่ในช่วง 25,001-30,000 บาท และค่าเฉลี่ยรายได้ของกลุ่มตัวอย่างเอกชนอยู่ที่ 16,200 บาท

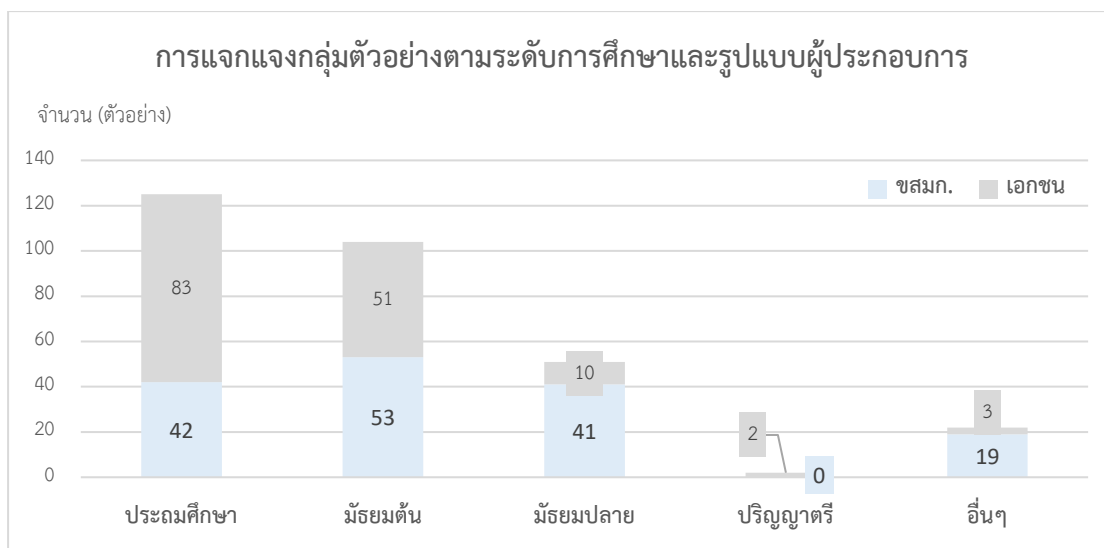


รูปที่ 16: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามช่วงรายได้ และรูปแบบผู้ประกอบการ

4.2.1.3) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามระดับการศึกษาและรูปแบบผู้ประกอบการ

สำหรับข้อมูลด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ชั้นมัธยมต้น 53 ตัวอย่าง (17.4%) ชั้นประถมศึกษา (13.8%) และชั้นมัธยมปลาย (14.5%) ตามลำดับ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ที่จบปริญญาตรี และมีกลุ่มที่เรียนการศึกษานอกระบบและไม่ได้รับการศึกษารวม 19 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 6.25 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถทั้งหมด หรือร้อยละ 12.26 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถขสมก.

สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงประถมศึกษา 83 ตัวอย่าง (27.30%) รองลงมาคือช่วงมัธยมศึกษาตอนต้น (16.78%) และมัธยมศึกษาตอนปลาย 3.29% ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ชั้นปริญญาตรี 2 ตัวอย่าง (0.66%) และมีกลุ่มที่เรียนการศึกษานอกระบบและไม่ได้รับการศึกษารวม 3 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.987 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถทั้งหมด หรือร้อยละ 2.01 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถเอกชน



รูปที่ 17: แผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถตามระดับการศึกษาและรูปแบบผู้ประกอบการ

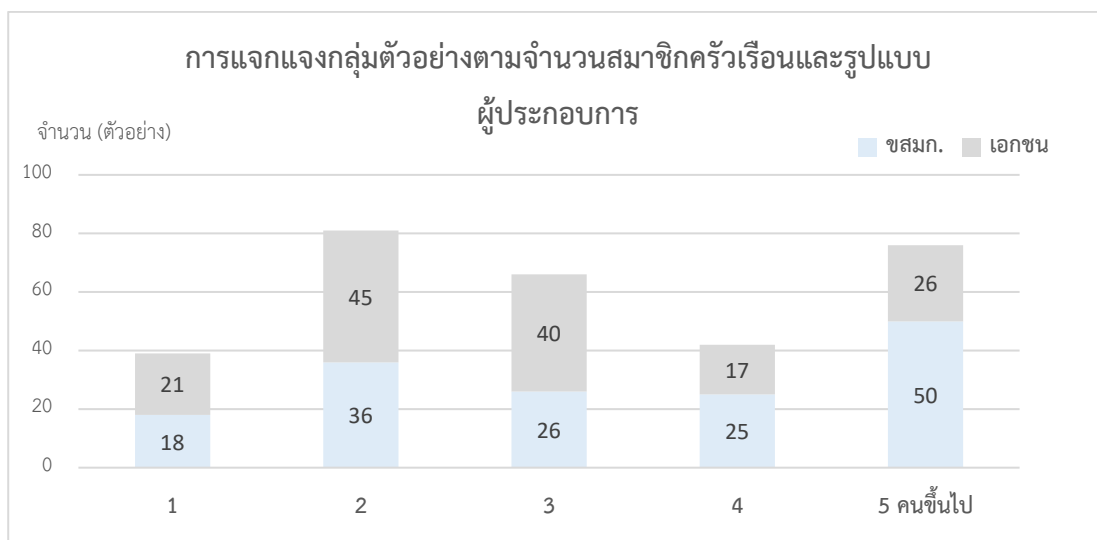
4.2.1.4) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและรูปแบบผู้ประกอบการ

สำหรับข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป โดยอาจอาศัยอยู่รวมกันกับญาติพี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงานที่วิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายประจำวันและค่าเดินทาง จำนวน 50 ตัวอย่าง (16.45%) รองลงมาเป็นกลุ่มที่อยู่อาศัย 2 คน จำนวน 36 ตัวอย่าง (11.84%) อยู่อาศัย 3 คน จำนวน 26 ตัวอย่าง (8.55%) อยู่อาศัย 4 คน จำนวน 25 ตัวอย่าง (8.22%) และอยู่อาศัยคนเดียวจำนวน 18 ตัวอย่าง (5.92%) ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวประมาณ 2 คน จำนวน 45 ตัวอย่าง (14.80%) และอยู่อาศัย 3 คน จำนวน 40 ตัวอย่าง (13.16%) รองลงมาคือกลุ่มที่อยู่อาศัยเป็นครอบครัวใหญ่ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป จำนวน 26 ตัวอย่าง (8.55%) อยู่อาศัยคนเดียว 21 ตัวอย่าง (6.91%) และอยู่อาศัย 4 คน จำนวน 17 ตัวอย่าง (5.59%) ตามลำดับ

จากการกระจายตัวของข้อมูล จะไม่พบลักษณะเฉพาะที่ชัดเจนของการอยู่อาศัย โดยอาจขึ้นอยู่กับพนักงานแต่ละบุคคล และตำแหน่งที่ตั้งของท่ารถหรือบริษัทเดินรถ ซึ่งในกลุ่มขสมก. พนักงานจะอาศัยตามหอพัก บ้านเช่า หรือมีบ้านพักอาศัยของตนในพื้นที่เขตการเดินทางที่ทำงานอยู่แล้ว อาจอาศัยอยู่คนเดียว อยู่กับครอบครัวขนาดเล็ก หรือครอบครัวใหญ่ที่มีญาติพี่น้องจากจังหวัดหรือภูมิภาคเดียวกันมาอาศัยร่วมกัน โดยมีการแบ่งสรรค่าอาหาร ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการอยู่อาศัยและการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ การพิจารณาจำนวนสมาชิกในครัวเรือน เป็นการ

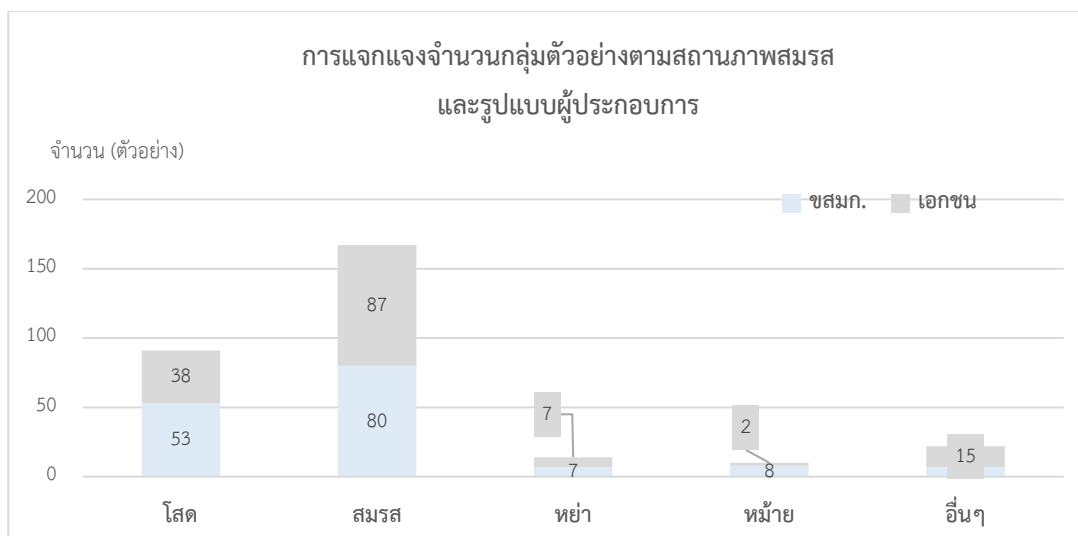
พิจารณาปัจจัยที่สนับสนุนความต้องการในการทำรายได้ที่มากขึ้น เนื่องจากจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มากขึ้น ย่อมแปรผันตามค่าใช้จ่ายและรายได้คาดหวังของพนักงานที่มากขึ้นตามไปด้วย



รูปที่ 18: แผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและรูปแบบผู้ประกอบการ

4.2.1.5) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามสถานภาพสมรสและรูปแบบผู้ประกอบการ

สำหรับข้อมูลสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ ทำการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจสนับสนุนความต้องการในการทำรายได้ที่มากขึ้น และมีผลต่อความยืดหยุ่นในชั่วโมงการทำงาน หรือความพึงพอใจในการบริการและรายได้ที่ได้รับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 80 ตัวอย่าง (26.32%) รองลงมาจะเป็นกลุ่มสถานภาพโสด (17.43%) และหม้าย หย่าร้าง และอื่น ๆ ตามลำดับ รวม 22 ตัวอย่าง (7.24%) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 87 ตัวอย่าง (26.32%) รองลงมาจะเป็นกลุ่มสถานภาพโสด (17.43%) สถานะหย่าร้าง หม้าย และอื่น ๆ ตามลำดับ รวม 24 ตัวอย่าง (7.89%)



รูปที่ 19: แผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามสถานภาพสมรส และรูปแบบผู้ประกอบการ

4.2.1.6) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามคะแนนความพึงพอใจ

จากข้อมูลสามารถแจกแจงความถี่กลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสารตามระดับความพึงพอใจในรายได้ และจำนวนชั่วโมงการทำงานตามประเภทผู้ประกอบการและการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 8: แสดงการแจกแจงความถี่ความพึงพอใจต่อรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ

ระดับความพึงพอใจในรายได้	ไม่แยกประเภท	กลุ่มชสมก.	กลุ่มเอกชนไม่มีเงินเดือน	กลุ่มเอกชนมีเงินเดือน
พึงพอใจน้อยที่สุด	21	0	17	4
พึงพอใจน้อย	41	10	28	3
พึงพอใจปานกลาง	102	57	36	9
พึงพอใจมาก	88	48	33	7
พึงพอใจมากที่สุด	52	40	12	0
จำนวนรวม	304	155	126	23
ค่าเฉลี่ย	3.3586	3.7613	2.9603	2.8261

ตารางที่ 9: แสดงการแจกแจงความถี่ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ

ระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน	ไม่แยกประเภท	กลุ่มชสมก.	กลุ่มเอกชนไม่มีเงินเดือน	กลุ่มเอกชนมีเงินเดือน
-----------------------------------	--------------	------------	--------------------------	-----------------------

พึงพอใจน้อยที่สุด	11	4	6	1
พึงพอใจน้อย	62	22	28	12
พึงพอใจปานกลาง	152	71	73	8
พึงพอใจมาก	60	44	15	1
พึงพอใจมากที่สุด	19	14	4	1
จำนวนรวม	304	155	126	23
ค่าเฉลี่ย	3.0461	3.2710	2.8651	2.5217

ตารางที่ 10: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด	รวม
18-27	0	5	3	7	0	15
28-37	0	7	21	12	6	46
38-47	3	14	43	23	8	91
48-57	14	13	30	40	27	124
58-67	4	1	5	3	11	24
68-78	0	1	0	3	0	4
รวม	21	41	102	88	52	304

ตารางที่ 11: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามช่วงรายได้

ช่วงรายได้ (บาท)	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด	รวม
5000-9999	0	1	6	1	0	8
10000-14999	5	11	46	8	4	74
15000-19999	3	10	42	11	3	69
20000-24999	2	19	30	8	10	69
25000-29999	1	7	12	5	2	27
30000-34999	0	3	7	13	0	23
35000-39999	0	6	2	10	0	18
40000-44999	0	5	7	4	0	16
รวม	11	62	152	60	19	304

ตารางที่ 12: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามสถานะสมรส

สถานะสมรส	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด	รวม
-----------	-------------	-------------	----------------	------------	------------------	-----

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	
โสด	5	12	39	23	12	91
สมรส	8	19	53	53	34	167
หย่าร้าง	0	1	6	5	2	14
หม้าย	0	1	4	3	2	10
ไม่ระบุสถานะ	8	8	0	4	2	22
รวม	21	41	102	88	52	304

ตารางที่ 13: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน(คน)	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด	รวม
1	3	6	15	12	3	39
2	9	11	24	21	16	81
3	4	11	23	19	9	66
4	3	3	13	14	9	42
5	1	3	11	11	9	35
6 คนขึ้นไป	1	7	16	11	6	41
รวม	21	41	102	88	52	304

ตารางที่ 14: แสดงการแจกแจงความถี่ตามระดับความพึงพอใจในรายได้ ตามจำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ย

จำนวนชั่วโมงทำงาน	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด	รวม
6-8	0	0	0	1	0	1
8-10	4	7	22	10	14	57
10-12	4	15	38	42	25	124
12-14	4	10	19	10	7	50
14-16	5	6	7	14	3	35
16-18	0	1	11	2	3	17
18-20	4	2	5	9	0	20
รวม	21	41	102	88	52	304

4.2.2 การแจกแจงข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจำนวน 1,200 ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน 441 ตัวอย่าง เพศหญิง 759 ตัวอย่าง สามารถเขียนแจกแจงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแจงด้วยข้อมูลคุณลักษณะเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากแบบสอบถามของกลุ่ม

ตัวอย่างผู้โดยสาร จำนวน 1,200 ตัวอย่าง ส่วนข้อมูลคุณลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ช่วยให้ทราบข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะ และความยืดหยุ่นในการเดินทางของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เนื่องจากพื้นที่ให้บริการของสาย 8 ซึ่งเป็นเส้นทางอ้างอิงในการวิจัยวิ่งผ่านสถาบันการศึกษาหลายแห่ง รวมถึงเป็นเส้นทางที่ผ่านย่านการค้าและจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ เกือบตลอดทั้งเส้นทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงอยู่ในวัยเรียนและวัยทำงานตอนต้น ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 20,000 บาท ซึ่งในเส้นทางของรถโดยสารสายอื่น ๆ อาจพบสัดส่วนของผู้โดยสารสูงอายุมากขึ้น หรือในย่านธุรกิจ อาจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีช่วงรายได้ที่สูงหรือต่ำกว่านี้ เป็นต้น ซึ่งผู้โดยสารในแต่ละช่วงอายุ และแต่ละลักษณะสังคมจะมีความกังวล และความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมลักษณะของกลุ่มตัวอย่างช่วยให้เห็นถึงปัจจัยที่เอื้อให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารประจำทางในการเดินทาง รวมถึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวโน้มด้านความพึงพอใจต่อการบริการได้

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (63.1%) อยู่ในวัยเรียนและวัยทำงานคือช่วงอายุ 20-29 ปี (36.9%) และ 30-39 ปี (27.8%) โดยอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 34.2 ปี รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท (44.0%) รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (31.5%) ในส่วนของระดับการศึกษาของผู้โดยสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี (58.1%) รองลงมาคือมัธยมปลาย (24.7%) จากข้อมูลทั้งสามปัจจัยข้างต้น มีความสัมพันธ์กันและสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยเรียนหรือวัยทำงานตอนต้น ยังไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อย การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางเป็นทางเลือกที่ดีในการประหยัดค่าใช้จ่าย และระบบรถโดยสารประจำทางมีรถวิ่งให้บริการตลอดทั้งวันจนถึงค่ำ และมีรถวิ่งตลอด 24 ชั่วโมงเพิ่มเติมในบางเส้นทาง ผู้โดยสารที่สามารถเลือกเดินทางในช่วงเวลาใดก็ได้ จนเกิดความคึกคักและใช้งานเป็นประจำในเส้นทางเดิม ๆ อย่างเช่นเส้นทางสำหรับไปเรียนหรือไปทำงาน และเนื่องจากการขนส่งที่วิ่งให้บริการผู้โดยสารประจำในเส้นทางเดิมตลอด เด็กนักเรียนหรือหรือกลุ่มพนักงานที่เพิ่งเดินทางเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ ก็จะสามารถใช้บริการรถโดยสารเพื่อเดินทางได้อย่างสบายใจกว่าการเดินทางด้วยรูปแบบอื่น ๆ ที่ต้องคอยบอกเส้นทางกับพนักงานขับรถด้วยตัวเอง เป็นต้น ด้านสัดส่วนจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้โดยสาร มีการกระจายตัวดี โดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัวตั้งแต่สามคนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.29 และมีกลุ่มที่อาศัยอยู่เพียงสองคน ร้อยละ 12.90 และอยู่อาศัยเพียงคนเดียว ร้อยละ 10.82 เมื่อพิจารณาที่ระดับความพึงพอใจในการบริการของพนักงานขับรถ ที่ผู้โดยสารแสดงความเห็นในแบบสำรวจตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยประชากรสามระดับพบว่าในทุกปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง ให้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในทุกหัวข้อ ทั้งระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการกระเป๋ารถเมล์ ระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการโดยสาร และระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยขณะใช้บริการ

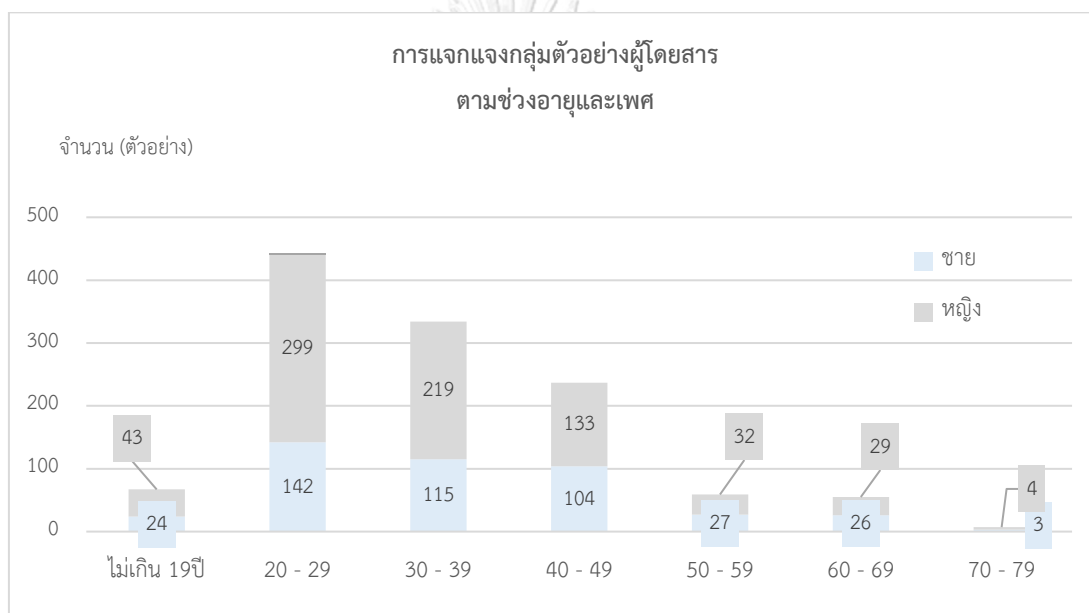
อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะ หม้าย และค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารถีที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15: ตารางแจกแจงข้อมูลความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารถี

ลักษณะ	ช่วง/ กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละของ กลุ่ม ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจการ ขับชี้ของ พนักงาน	เกณฑ์ความ พึงพอใจ 3ระดับ สูง, กลาง, ต่ำ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจการ บริการของ กระเป่า รถเมล์	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอ ใจความ สะดวกในการ โดยสาร	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อ ความ ปลอดภัย
เพศ	ชาย	441	36.69	3.04	ปานกลาง	3.04	3.04	3.04
	หญิง	759	63.14	3.00	ปานกลาง	3.00	3.00	3.00
	ไม่ระบุ	2	0.17	3.00	ปานกลาง	3.00	3.00	3.00
อายุ	ไม่เกิน 19ปี	67	5.57	3.12	ปานกลาง	3.15	3.25	3.19
	20 – 29	443	36.86	2.96	ปานกลาง	3.11	2.99	2.99
	30 – 39	334	27.79	2.95	ปานกลาง	3.11	3.09	3.09
	40 – 49	237	19.72	3.08	ปานกลาง	3.21	3.22	3.29
	50 – 59	59	4.91	3.12	ปานกลาง	3.47	3.54	3.54
	60 – 69	55	4.58	3.25	ปานกลาง	3.64	3.87	3.80
รายได้	70 – 79	7	0.58	3.29	ปานกลาง	3.43	3.29	3.57
	ไม่เกิน 10,000	379	31.53	3.08	ปานกลาง	3.23	3.25	3.27
	10,001-20,000	529	44.01	3.02	ปานกลาง	3.19	3.19	3.18
	20,001-30,000	191	15.89	2.92	ปานกลาง	3.10	3.00	2.98
	30,001-40,000	70	5.82	2.76	ปานกลาง	2.89	2.71	2.83
	40,001-50,000	21	1.75	3.33	ปานกลาง	3.48	2.90	3.19
การศึกษา	มากกว่า 50,000	12	1.00	3.08	ปานกลาง	3.17	3.33	3.08
	ประถมศึกษา	53	4.41	3.34	ปานกลาง	3.79	4.06	3.92
	มัธยมต้น	109	9.07	3.03	ปานกลาง	3.19	3.07	3.09
	มัธยมปลาย	297	24.71	3.13	ปานกลาง	3.29	3.32	3.36
	ปริญญาตรี	698	58.07	2.94	ปานกลาง	3.07	3.01	3.01
จำนวนสมาชิก ในบ้าน	อื่นๆ	45	3.74	3.02	ปานกลาง	3.20	3.20	3.38
	1	130	10.82	3.12	ปานกลาง	3.15	3.19	3.29
	2	155	12.90	2.96	ปานกลาง	3.14	3.07	3.08
	3	313	26.04	3.01	ปานกลาง	3.27	3.19	3.12
	4	335	27.87	2.95	ปานกลาง	3.12	3.05	3.06
สถานภาพ สมรส	5 คนขึ้นไป	269	22.38	3.09	ปานกลาง	3.18	3.23	3.29
	โสด	719	59.82	3.00	ปานกลาง	3.12	3.08	3.11
	สมรส	372	30.95	3.01	ปานกลาง	3.22	3.25	3.26
	หย่า	16	1.33	2.88	ปานกลาง	3.13	2.88	3.13
	หม้าย	22	1.83	3.45	ปานกลาง	3.59	3.77	3.64
อื่นๆ	73	6.07	3.12	ปานกลาง	3.42	3.12	2.96	

4.2.2.1) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงอายุและเพศ

ในกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากการสำรวจข้อมูลในเส้นทางที่ทำการวิจัย พบว่าผู้โดยสารเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี จำนวน 142 ตัวอย่าง (11.81%) รองลงมาคือช่วง 30-39 ปี (9.57%) และ 40-49 ปี (8.65%) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารหญิงพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี เช่นเดียวกับเพศชาย มีจำนวน 299 ตัวอย่าง (24.88%) รองลงมาคือช่วง 30-39 ปี (18.22%) และ 40-49 ปี (11.06%) ตามลำดับ โดยกลุ่มไม่ระบุเพศทั้งสองตัวอย่าง อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี



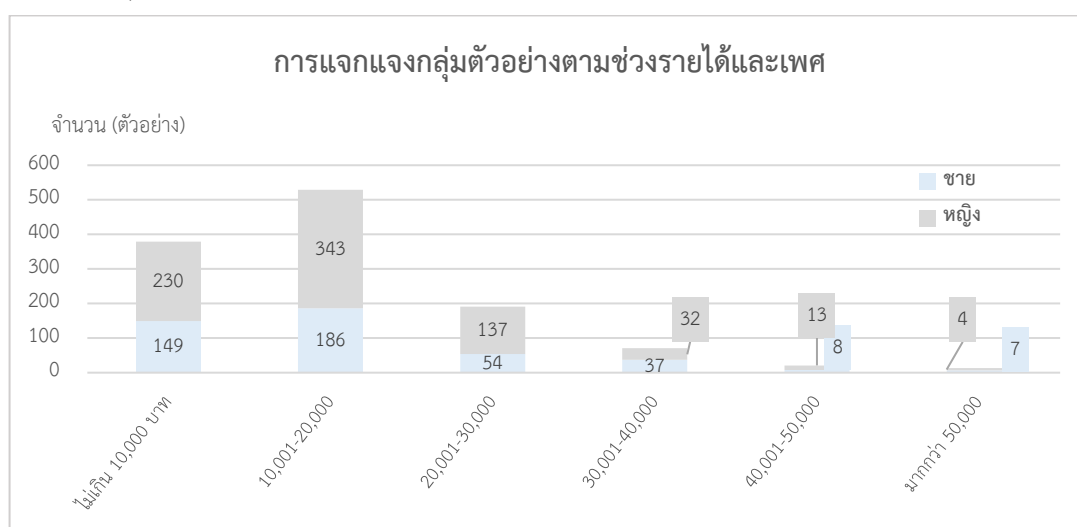
รูปที่ 20: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงอายุและเพศ

จากข้อมูลพบว่าผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 20-39 ปีกว่าร้อยละ 64.48 ซึ่งในการเก็บข้อมูลครั้งแรก พบว่าสัดส่วนของช่วงอายุนี้มากกว่าช่วงอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการปรับพื้นที่การสำรวจในการเก็บข้อมูลรอบที่สองให้ห่างจากพื้นที่โรงเรียนและมหาวิทยาลัยมากขึ้น และเพิ่มรอบการเก็บข้อมูลในช่วงก่อนเลิกเรียนและก่อนเลิกงานมากขึ้นวันละ 1 รอบ แต่ในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีจำนวนผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุอื่นเบาบาง และจำนวนผู้โดยสารจะกลับมาเพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาหลัง 16.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเลิกเรียน ทำให้ยังคงได้ชุดข้อมูลที่มีกลุ่มตัวอย่างหลักอยู่ในช่วงอายุ 20-29ปี และ 30-39ปี ตามการแจกแจงข้างต้น

4.2.2.2) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามช่วงรายได้และเพศ

ในด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้โดยสารถเพศชายส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท (15.47%) อันดับที่สองอยู่ในกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (12.40%) และช่วง 20,001-30,000 บาท (4.49%) ซึ่งเป็นช่วงรายได้เฉลี่ยของประชากรกรุงเทพมหานคร อยู่ในลำดับที่สาม ตามลำดับ

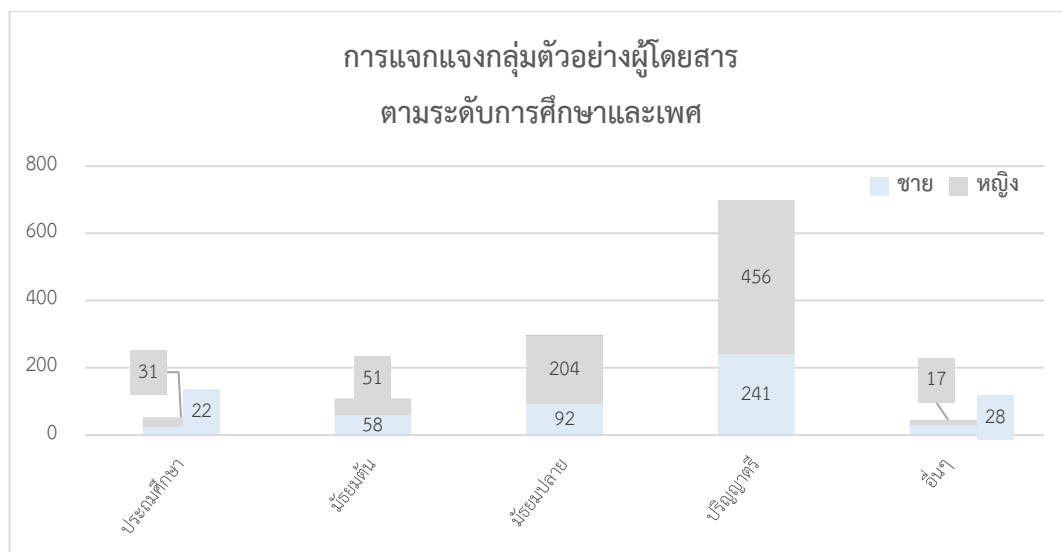
สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารถหญิงพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท (28.54%) อันดับที่สองอยู่ในกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (19.13%) และช่วง 20,001-30,000 บาท (11.40%) โดยกลุ่มไม่ระบุเพศมีรายได้ในช่วง 30,001-40,000 บาท 1 ตัวอย่าง และมากกว่า 50,000 บาท 1 ตัวอย่าง



รูปที่ 21: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารถตามช่วงรายได้และเพศ

4.2.2.3) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารถตามระดับการศึกษาและเพศ

ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้โดยสารถทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี โดยสัดส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 37.94 และเพศชายร้อยละ 20.05 ของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารถทั้งหมด และอันดับที่สองของทั้งสองเพศอยู่ในระดับชั้นมัธยมปลาย ที่สัดส่วนเพศหญิงและเพศชายคิดเป็นร้อยละ 16.97 และ 7.65 ตามลำดับ และสำหรับกลุ่มไม่ระบุเพศมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย 1 ตัวอย่าง และระดับปริญญาตรี 1 ตัวอย่าง

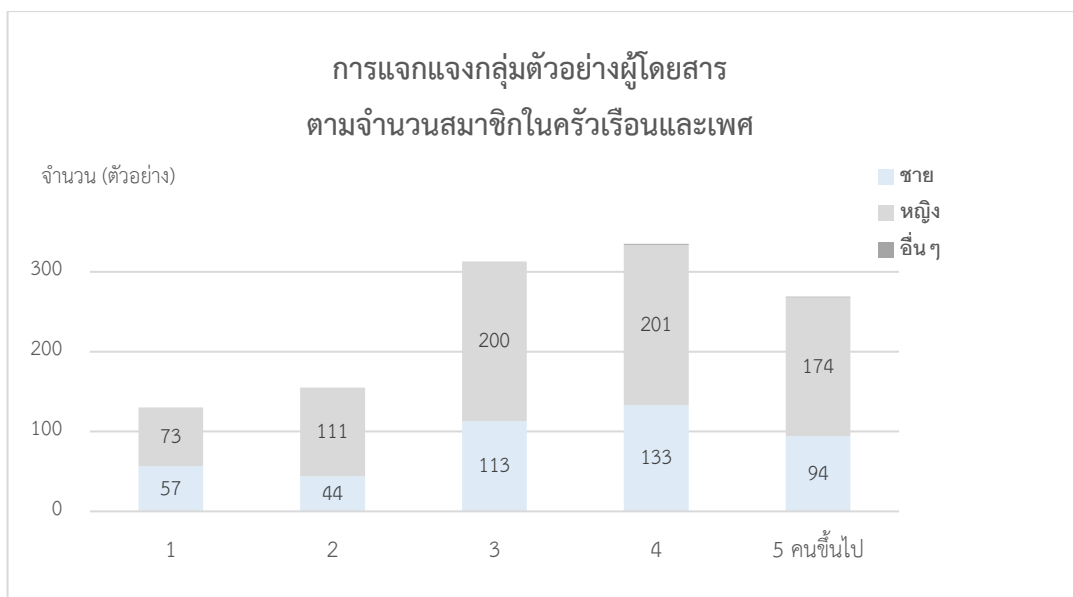


รูปที่ 22: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามระดับการศึกษาและเพศ

4.2.2.4) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและเพศ

เมื่อพิจารณาข้อมูลในลักษณะของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้โดยสารเพศชายส่วนใหญ่พักอาศัยกันเป็นครอบครัว 4คน ร้อยละ 11.06 รองลงมาคือมีจำนวนสมาชิก 3คน ร้อยละ 9.40 และครอบครัวใหญ่ที่มีสมาชิกตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ร้อยละ 7.82 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารหญิงส่วนใหญ่ มีจำนวนการพักอาศัยกันร่วมกันเป็นครอบครัว 4 คน ร้อยละ 16.72 ใกล้เคียงกับกลุ่มที่อาศัยร่วมกัน 3คน ร้อยละ 16.64 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสมาชิกตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ร้อยละ 14.48 ตามลำดับ โดยกลุ่มไม่ระบุเพศอยู่ในกลุ่มสมาชิก 4คน 1 ตัวอย่าง และกลุ่มที่มีสมาชิกในบ้านตั้งแต่ 5คนขึ้นไป 1ตัวอย่าง



รูปที่ 23: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและเพศ

จากข้อมูล สังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ร่วมกับครอบครัวตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.12 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีเพียง 12.9% ที่มีสมาชิกร่วมอาศัย 2 คน และ 10.82% ที่อาศัยอยู่คนเดียว

4.2.2.5) การแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามสถานภาพสมรสและเพศ

ข้อมูลสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร แสดงได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายร้อยละ 24.63 มีสถานะโสด รองลงมาคือสถานะสมรส ร้อยละ 9.07 และสถานะอื่น ๆ รวม ร้อยละ 3 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารหญิงส่วนใหญ่มีสถานะโสด ร้อยละ 35.11 สถานะสมรส ร้อยละ 21.88 และสถานะอื่น ๆ รวมร้อยละ 6.16 โดยกลุ่มไม่ระบุเพศอยู่ในกลุ่มสถานะโสด 1 ตัวอย่าง และสถานะอื่น ๆ 1 ตัวอย่าง

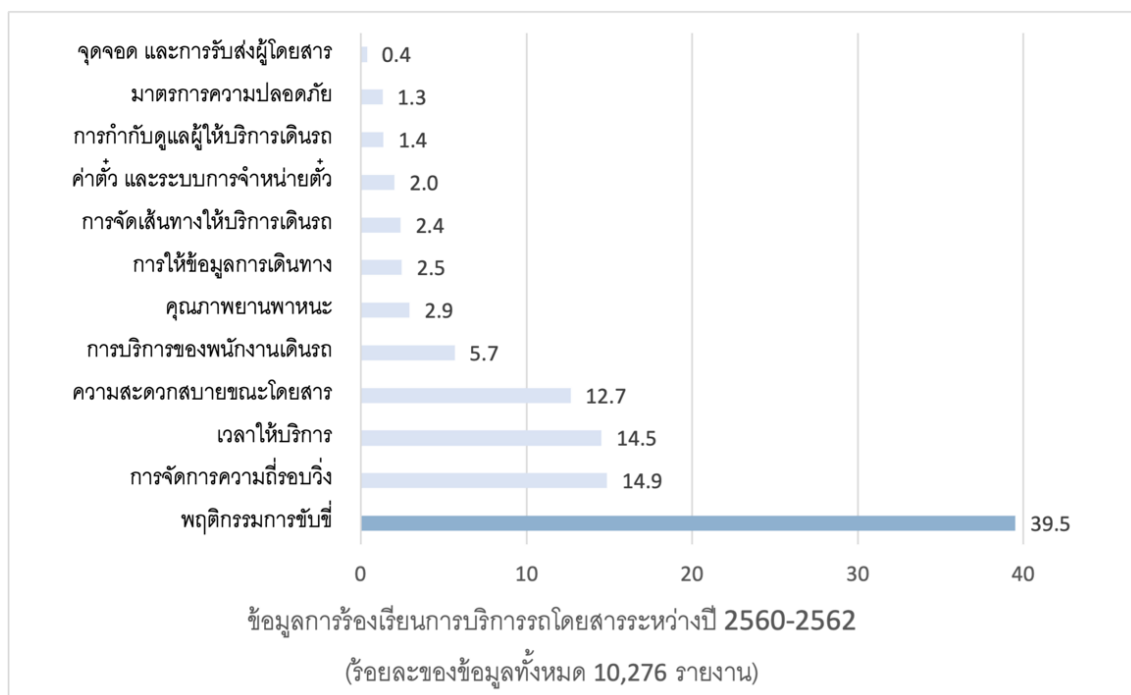


รูปที่ 24: แสดงแผนภูมิการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามสถานภาพสมรสและเพศ

4.2.3 ทศนคติทั่วไปต่อระบบการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ

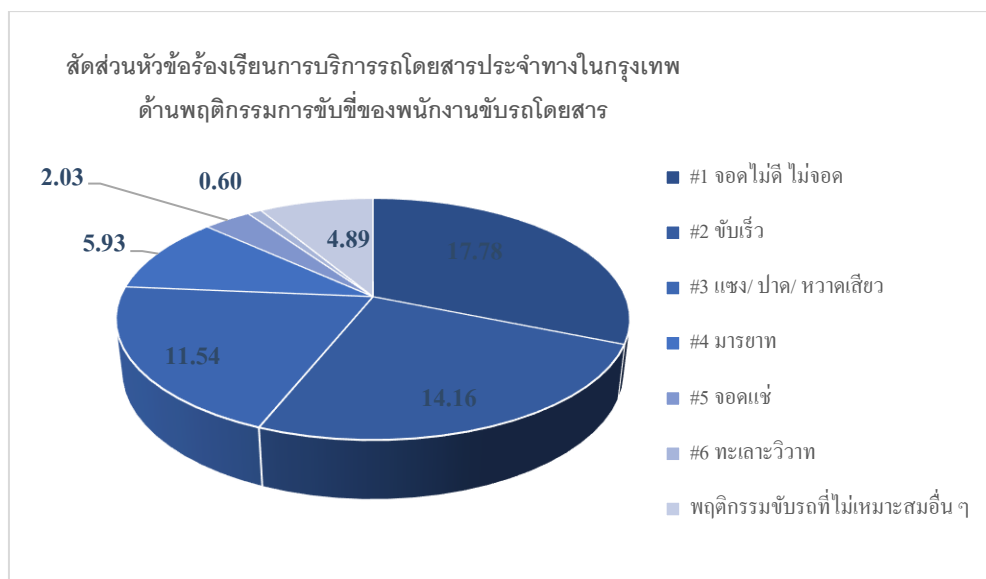
กรุงเทพมหานครมีระบบรถโดยสารประจำทางให้บริการมาเป็นเวลานานกว่า 110 ปี ก่อนหน้านี้รถเมล์ถือเป็นทางเลือกแรกในการเดินทางที่นึกถึง ด้วยเส้นทางที่ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีเที่ยวรถให้บริการมากเพียงพอตลอดทั้งกลางวัน และกลางคืน และมีค่าโดยสารที่ถูก สามารถเดินทางระยะไกลได้ด้วยค่าโดยสารไม่เกิน 5 บาท สำหรับรถโดยสารธรรมดา และหรือค่าโดยสารเฉลี่ย 10 บาทสำหรับรถโดยสารปรับอากาศ (อ้างอิงข้อมูลค่าโดยสารรถเมล์ปี 2542) ต่อมาเมื่อระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตเมืองเริ่มเปิดให้บริการรถไฟฟ้าสายสีเขียว การเดินทางระบบรางก็เข้ามาเป็นทางเลือกและทับซ้อนกับเส้นทางเดินรถเมล์ในบางเส้นทาง ทำให้เห็นข้อเปรียบเทียบในเชิงของเวลาในการเดินทาง ความสะดวกสบายในการโดยสาร และความปลอดภัยในยานพาหนะและการขับขี่ของพนักงานตลอดการเดินทาง ทำให้ความต้องการในการโดยสารรถเมล์สำหรับคนบางกลุ่มลดลง และแม้ว่าค่าโดยสารของรถเมล์จะยังคงเป็นรูปแบบการเดินทางที่ราคาถูกที่สุด เมื่อเทียบเฉพาะค่าโดยสารกับรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ แต่ด้วยลักษณะทางกายภาพของรถที่มีความชำรุดและทรุดโทรม บางคันเป็นรถที่วิ่งให้บริการมาแล้วกว่า 25 ปี ประกอบกับคุณภาพการบริการที่หน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถกำกับคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการเดินรถได้ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงานในการให้บริการบ่อยครั้ง เช่น การขับขี่ที่อันตราย การปฏิเสธรับ-ส่งผู้โดยสาร การทะเลาะวิวาทระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือพนักงานกับผู้โดยสาร เป็นต้น รวมถึงเวลาที่ใช้ในการรอรถและใช้ในการเดินทางด้วยรถประจำทางค่อนข้างนาน เมื่อเทียบกับรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ ที่มีความคล่องตัวของยานพาหนะและเส้นทางในการให้บริการที่มากกว่า ทั้งนี้ แม้จะเป็นด้วยปัญหาสภาพการจราจรโดยรวม ที่มีความหนาแน่นขึ้นเรื่อย ๆ ในทุกปี แต่รูปแบบการจัดการเที่ยวรถที่ยังไม่เพียงพอก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถควบคุม

เวลาในการเดินทางได้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางอื่น ๆ แทนการโดยสารรถประจำทางมากขึ้นเรื่อย ๆ



รูปที่ 25: แผนภูมิข้อมูลหัวข้อการร้องเรียนการบริการรถโดยสาร ในกรุงเทพมหานคร จากฐานข้อมูลขสมก.

จากแผนภาพรูปที่ 25 แสดงให้เห็นว่าหัวข้อการร้องเรียนที่ได้รับการรายงานผ่านช่องทางออนไลน์ บนเว็บไซต์ของขสมก. มากที่สุด คือหัวข้อเกี่ยวกับอุบัติเหตุการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 39.5 ของข้อมูลการร้องเรียนสะสมถึงเดือนมีนาคม 2562 ซึ่งอาจเป็นดัชนีชี้วัดปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสนใจในการบริการของผู้โดยสารส่วนใหญ่ อยู่ที่การขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้โดยสารกำลังเดินทาง จึงอาจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ โดยเมื่อพนักงานขับรถโดยสาร ทั้งในกลุ่มพนักงานของขสมก. เอง หรือกลุ่มพนักงานเอกชนร่วมบริการ มีอุบัติเหตุการขับขี่ด้วยความเร็วที่สูงเกินกว่า 80 กม./ชม. หรือขับขี่ที่หวาดเสียว หรือมีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตราย ผู้โดยสารจะสามารถร้องเรียนเข้าไปทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการบริการของหน่วยงานบริการลูกค้า ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ทั้งทางช่องทางออนไลน์ www.bmta.co.th/th/forum/20 หรือช่องทางสายด่วน 1348 เพื่อแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนการบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง



รูปที่ 26: แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลสัดส่วนหัวข้อการร้องเรียนการบริการของพนักงานขับรถโดยสาร
ด้านพฤติกรรมกรับขี่ และการให้บริการ

จากสถิติข้อมูลข้างต้น เมื่อพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมกรับขี่และรายอย่างอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขับรถ พบว่า หัวข้อรายงานที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด คือเรื่องการไม่จอดรับ-ส่งผู้โดยสาร (รวมการจอดรับ-ส่งไม่ตรงป้าย) คิดเป็นร้อยละ 17.78 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด (10,276 ข้อร้องเรียน) รองลงมาคือการขับด้วยความเร็วสูง และการขับด้วยการแซง ปาด หรือการขับที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้ ตามด้วยพฤติกรรมกรจอดแซ่ที่ป้าย เพื่อรอรับให้ได้ปริมาณผู้โดยสารที่มากจนเป็นที่พอใจ แล้วจึงออกเดินทาง มักพบในกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารที่มีรายได้จากการจำหน่ายตั๋วโดยสารเป็นหลัก เพื่อสะสมยอดค่าโดยสารให้ได้มากที่สุดในแต่ละจุดจอด ซึ่งทำให้ผู้โดยสารที่อยู่ในระหว่างการเดินทาง เสียเวลาในการเดินทางมากขึ้นไปอีก และอันดับที่ 6 คือการทะเลาะวิวาทของพนักงานขับรถกับพนักงานขับรถสายอื่น หรือกับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและก่อให้เกิดความเดือดร้อนทั้งต่อผู้โดยสารและผู้โดยสารที่กำลังอยู่ระหว่างการเดินทางกับรถที่ก่อปัญหาการวิวาทดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันทางหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามาทำการตรวจสอบคุณภาพการบริการอยู่เป็นระยะ และมีการปลดประจำการรถโดยสารที่มีอายุมากและชำรุด โดยเปลี่ยนเป็นรถใหม่ที่เป็นระบบปรับอากาศ และระบบไฟฟ้าทดแทนรถเก่าที่หมดสภาพ มีการกวาดล้างและให้รางวัลแก่พนักงานเพื่อจูงใจให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น ทั้งในหน่วยงานของขสมก. และบริษัทเอกชนร่วมบริการ แต่ด้วยสภาพการจราจรที่ติดขัด และรถโดยสารประจำทางจำเป็นที่จะต้องวิ่งอยู่บนเส้นทางตามที่กำหนด ยังไม่สามารถให้บริการตรงตามตารางเวลาได้ แนวโน้มในการพัฒนาการบริการนอกจากจะ

เป็นเรื่องกายภาพของยานพาหนะ และบุคลากรแล้ว การจัดการรอบวิ่งและเวลาในการให้บริการ จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานระบบรถโดยสารของผู้โดยสารเช่นกัน

4.2.4 รูปแบบผู้ประกอบการเดินรถโดยสาร และค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ

รถโดยสารประจำทางที่วิ่งให้บริการในกรุงเทพฯและปริมณฑลในปัจจุบัน สามารถจำแนกกลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มรถขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเดินรถโดยสารประจำทางหมวด 1 ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลในพื้นที่เชื่อมต่อกรุงเทพฯ มีพนักงานขับรถโดยสาร พนักงานเก็บค่าโดยสารทั้งแบบพนักงานประจำ ซึ่งจ่ายค่าตอบแทนการทำงานเป็นแบบรายเดือน และส่วนแบ่งการจำหน่ายตั๋วโดยสาร พร้อมเบี้ยเลี้ยง สวัสดิการพื้นฐานตามระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และแบบพนักงานชั่วคราว ซึ่งได้รับค่าตอบแทนแบบรายวันหรือแบบสัญญาจ้าง เช่น กลุ่มพนักงานฝึกงาน กลุ่มพนักงานรายวันหรือรับจ้างเฉพาะกิจ เป็นต้น

2. กลุ่มรถเอกชนประเภทพนักงานรายวัน รับเบี้ยเลี้ยงและรายได้จากส่วนแบ่งการจำหน่ายตั๋ว

บริษัทเอกชนผู้ประกอบการเดินรถส่วนใหญ่ จ้างงานพนักงานขับรถโดยสารในรูปแบบพนักงานรายวันจ่ายค่าตอบแทนการทำงานด้วยส่วนแบ่งจากการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ในอัตรา 0.50-1.00 บาทต่อใบ ในบางบริษัทจะมีการจ่ายเบี้ยเลี้ยงให้แก่พนักงาน เป็นค่าอาหาร หรือค่าเที่ยววิ่งรอบเช้า-รอบเสริม-รอบดึก ตามแต่ระเบียบการจัดการของแต่ละบริษัท บางบริษัทมีการทำประกันสังคมให้ตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคม แต่บางบริษัทไม่มีให้เนื่องจากพิจารณาพนักงานขับรถโดยสารเป็นลูกจ้างชั่วคราว แม้ว่าพนักงานจะทำงานที่บริษัทเดินรถแห่งนั้นเป็นประจำเพียงแห่งเดียวก็ตาม

3. กลุ่มรถเอกชนที่เจ้าของรถวิ่งให้บริการเอง หรือปล่อยรถให้เช่าขับเพื่อวิ่งให้บริการ

รายได้ของพนักงานขับรถจะได้ตามยอดการจำหน่ายตั๋วทั้งหมด หักต้นทุนค่าเช่ารถ ค่าเชื้อเพลิง และค่าจ้างพนักงานเก็บค่าโดยสาร และค่าซ่อมบำรุงรถกรณีเจ้าของรถเป็นผู้วิ่งรถให้บริการเอง

4. กลุ่มบริษัทเอกชนที่จ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้พนักงานขับรถแบบเงินเดือน

เป็นกลุ่มผู้ประกอบการใหม่ที่ซื้อต่อสัมปทานเดินรถแล้วนำรถใหม่ซึ่งเป็นรถปรับอากาศ หรือรถไฟฟ้ามาวิ่งให้บริการแทนรถเก่า คูแผลพนักงานขับรถเป็นพนักงานประจำของบริษัท มีสวัสดิการตอบแทนการทำงานคล้ายกันกับกลุ่มพนักงานขสมก.

4.3 ผลการเก็บข้อมูล

จากรูปแบบผู้ประกอบการและรายได้ทั้งสี่ประเภท ทำให้เห็นลักษณะค่าจ้างตอบแทนการทำงานที่มีความมั่นคงในรายได้ของแต่ละประเภทแตกต่างกัน การกำกับดูแลพนักงานขับรถของผู้ประกอบการแต่ละแบบจึงย่อมต่างกันด้วย กล่าวคือ หากพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ดี ต้องมีการตักเตือน แต่ด้วยรายได้ที่น้อย กลุ่มเอกชนที่จ่ายค่าตอบแทนเป็นเบี้ยเลี้ยงอาจเลือกที่จะไม่ตักเตือนพนักงาน เพื่อเลี่ยงการกระทบกระทั่งจนพนักงานลาออกและทำให้ไม่มีพนักงานขับรถมาวิ่งให้บริการในวันต่อไป (นายท่ารถโดยสารประจำทางสาย 8, 2562) เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันบริษัทที่มีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นมาตรฐาน พนักงานจะปฏิบัติงานตามข้อตกลงว่าจ้าง และหากได้รับค่าตอบแทนการทำงานที่เพียงพอ ก็มีแนวโน้มที่พนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงานและผลิตการบริการที่มีคุณภาพได้มากขึ้น ซึ่งย่อมมีต้นทุนค่าบริหารจัดการที่สูงขึ้น หรืออาจไม่คุ้มทุนในระยะยาวหากแนวโน้มผู้โดยสารยังคงลดลงเรื่อย ๆ และขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ หรือขาดเงินทุนอุดหนุนชดเชยแก่ผู้ประกอบการ ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเดินรถ ต่อรายได้จากการทำงาน และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการและการขับขี่ของพนักงานขับรถ เป็นดังนี้

4.3.1 ผลการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในกลุ่มของพนักงานขับรถ จำแนกด้วยประเภทของผู้ประกอบการ และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน of พนักงานขับรถ

พิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจตามตาราง จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (Population Mean) ที่ระบุให้ช่วงคะแนน 2.00 – 2.33 แทนด้วยความพึงพอใจระดับต่ำ ช่วงคะแนน 2.34 – 3.66 แทนด้วยความพึงพอใจระดับปานกลาง และช่วงคะแนน 3.67 – 5.00 แทนด้วยความพึงพอใจระดับสูง จะได้ว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขสมก. อยู่ในระดับพึงพอใจสูง เช่นเดียวระดับความพึงพอใจในความมั่นคงในอาชีพ และเมื่อพิจารณากลุ่มพนักงานเอกชนประเภทได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน จะได้ว่าค่าความพึงพอใจต่อรายได้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจปานกลาง แต่มีความพึงพอใจมาก ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจกล่าวได้คือ รายได้ของพนักงานกลุ่มนี้แม้ว่าจะมีความมั่นคง แต่อาจจะไม่มากเท่าช่วงที่เป็นช่วง “ทำกำไร” ของการวิ่งรถแบบไม่มีเงินเดือนที่สามารถวิ่งทำรอบมากเท่าไรก็ได้ เท่าที่พนักงานจะสามารถวิ่งได้ หรืออาจจะเป็นด้วยความต้องการในรายได้ที่มากขึ้นของตัวพนักงานเอง เมื่อเทียบกับรายได้ของพนักงานขสมก. หรือพนักงานขับรถโดยสารกลุ่มอื่น หรือเทียบกับความสามารถหรือวุฒิการศึกษาที่บริษัทเอกชนแบบจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนมีการระบุไว้สำหรับพนักงานขับรถโดยสาร

ตารางที่ 16: ตารางแจกแจงกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในหมวดต่าง ๆ

พนักงานขับรถ	ประเภทรถ	จำนวน (ตัวอย่าง)	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจใน รายได้	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจใน บรรยากาศใน การทำงาน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ชั่วโมงการ ทำงาน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจใน ความ ปลอดภัยใน การทำงาน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพ พอใจความ มั่นคงใน อาชีพ
แยก ผู้ประกอบการ	ขสมก.	155	3.761	3.219	3.271	3.285	3.961
	เอกชนทั้งหมด	149	2.939	3.456	2.812	3.318	3.108
สายรถเอกชน ร่วมบริการ	เอกชนแบบมี เงินเดือน	23	2.826	3.609	2.521	3.000	3.043
	เอกชนแบบไม่มี เงินเดือน	126	2.960	3.428	2.865	3.376	3.120
สายรถที่ ให้บริการใน เส้นทางเดียวกับ สาย 8 ซึ่งเป็น สายอ้างอิง	สาย8 ที่มี เงินเดือน	7	2.571	3.857	2.571	3.000	2.571
	สาย8 ที่ไม่มี เงินเดือน	47	3.276	3.276	2.957	3.565	3.174
	สาย92 ที่มี เงินเดือน	6	2.500	3.333	2.167	2.833	3.500
	สาย92 ที่ไม่มี เงินเดือน	8	3.250	3.625	3.000	3.375	3.500
	สาย122 ที่ไม่มี เงินเดือน	7	2.850	3.571	2.571	2.714	3.286
	สาย145 (ขสมก.)	6	3.167	2.667	3.667	3.000	4.167
	สาย182 ที่ไม่มี เงินเดือน	2	3.000	3.000	2.500	3.500	3.500

ทั้งนี้ จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า กลุ่มพนักงานเอกชนอื่น ๆ ที่ไม่มีรายได้เป็นเงินเดือนบางกลุ่มมีความพึงพอใจในรายได้ที่สูงกว่ากลุ่มเอกชนที่มีเงินเดือน ทั้งนี้ น่าจะมีรายได้ที่น้อยกว่า หรือมีความมั่นคงในรายได้น้อยกว่า จากการสัมภาษณ์รายบุคคลกับพนักงานขับรถเอกชนได้ให้ข้อมูลในการตัดสินใจให้คะแนนความพึงพอใจในรายได้ในระดับสูง เนื่องจากประเมินจากความสามารถ วุฒิการศึกษา และโอกาสในการทำงานในสายอาชีพอื่น ๆ ในอาชีพนี้ให้เงินที่มากกว่า หรือมากเพียงพอที่จะเป็นค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัว ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่มากเพียงพอ แม้ว่าจะต้องทำงานในบางวันถึง 12-14 ชั่วโมงก็ตาม ในขณะที่พนักงานของขสมก. จะมีความกังวลหรือความไม่พึงพอใจในสภาพบรรยากาศการทำงาน ความปลอดภัย และสวัสดิการที่พักและห้องน้ำของพนักงานมากกว่าความกังวลหรือไม่พึงพอใจในเรื่องเงินเดือน (พนักงานเก็บค่าโดยสาร ขสมก., สัมภาษณ์, 2562)

4.3.2 ผลการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในกลุ่มของผู้โดยสาร จำแนกด้วยประเภทของผู้ประกอบการ และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจตามตาราง จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (Population Mean) ที่ระบุให้ช่วงคะแนน 2.00 – 2.33 แทนด้วยความพึงพอใจระดับต่ำ ช่วงคะแนน 2.34 – 3.66 แทนด้วยความพึงพอใจระดับปานกลาง และช่วงคะแนน 3.67 – 5.00 แทนด้วยความพึงพอใจระดับสูง จะได้ว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้โดยสารมีต่อพนักงานของขสมก. อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง และสูงกว่าความพึงพอใจที่ผู้โดยสารมีต่อพนักงานประเภทอื่น ๆ โดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการบริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารอยู่ที่ 3.24 และพึงพอใจการขับขี่ของพนักงานขับรถอยู่ที่ 3.25 ในขณะที่ค่าคะแนนความพึงพอใจทั้งสองหมวดของผู้โดยสารต่อพนักงานกลุ่มเอกชนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10-3.11 จุดที่น่าสนใจคือในส่วนของความสะดวกสบายและความรู้สึกปลอดภัยในการโดยสาร จะพบว่าผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจในความสะดวกสบาย และความปลอดภัยสูงถึง 3.58 และ 3.74 ตามลำดับ สำหรับการบริการของสาย 92 ประเภทมีเงินเดือน ซึ่งเป็นรถใหม่ที่เป็นรถปรับอากาศและพนักงานได้รับการอบรมการบริการจากบริษัทเป็นประจำตาม ระเบียบบริษัท (พนักงานขับรถ บริษัท ชิตีบัส จำกัด, สัมภาษณ์, 2562) ซึ่งค่าคะแนนของรถสาย 8 แบบมีเงินเอน ซึ่งเป็นรถของบริษัทเดียวกันกับสาย 92 แบบมีเงินเดือน ก็มีคะแนนสูงเป็นอันดับรองลงมาในหมวดเดียวกันกับรถสาย 92 ในขณะที่กลุ่มพนักงานที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุดจะเป็นกลุ่มสาย 92 และ 122 ที่พนักงานขับรถมีทั้งกลุ่มที่รับเบี้ยเลี้ยงรายวัน และกลุ่มเช่ารถขับ ซึ่งนอกจากเรื่องของการบริการแล้ว อาจเป็นด้วยสภาพของรถที่วิ่งให้บริการ และรอบวิ่งของรถสาย 122 ที่ค่อนข้างห่างกันระหว่างรถแต่ละคัน และพฤติกรรมการขับขี่ของรถสาย 92 ที่ใช้ความเร็วมากกว่าปกติในการขับขี่ แต่กลับจอดแช่ที่ป้ายเป็นเวลานานทำให้ผู้โดยสารเสียเวลาในการเดินทาง (ผู้โดยสารในเส้นทางสาย 8, 92, 122, สัมภาษณ์, 2562)

ตารางที่ 17: ตารางแจกแจงกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการบริการรถโดยสารประจำทาง

ผู้โดยสาร	ประเภทรถ	จำนวน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการขับขี่ของพนักงานขับรถ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความสะอาดสบาย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความปลอดภัยในการโดยสาร
สัดส่วนผู้โดยสารตามรูปแบบผู้ประกอบการ	ขสมก.	560	3.098	3.239	3.210	3.194
	เอกชนทั้งหมด	640	2.943	3.118	3.089	3.123
	เอกชนที่มีเงินเดือน	134	3.000	3.127	3.299	3.336
	เอกชนที่ไม่มีเงินเดือน	506	2.929	3.116	3.034	3.067
สายรถที่ให้บริการในเส้นทางเดียวกับสาย 8 ซึ่งเป็นสายอ้างอิง	สาย8 ที่มีเงินเดือน	165	2.985	3.138	3.338	3.400
	สาย8 ที่ไม่มีเงินเดือน	65	2.915	3.109	3.073	3.121
	สาย92 ที่มีเงินเดือน	19	3.158	3.158	3.579	3.737
	สาย92 ที่ไม่มีเงินเดือน	10	2.400	2.700	2.200	2.500
	สาย122 ที่ไม่มีเงินเดือน	14	2.714	2.786	2.571	2.643
	สาย145 (ขสมก.)	27	2.852	3.111	3.000	3.000

	สาย182 ที่ไม่มีเงินเดือน	24	3.208	3.125	3.083	3.125
--	-----------------------------	----	-------	-------	-------	-------



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแบบจำลองเชิงสถิติ

5.1 วิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ (Ordinal Logistic Regression)

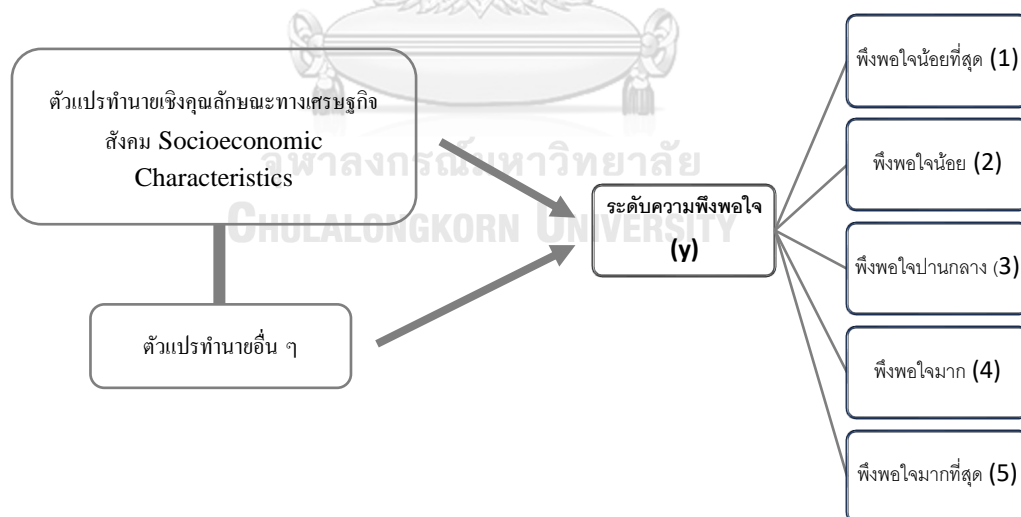
ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถประจำทาง และกลุ่มผู้โดยสาร โดยในแต่ละกลุ่มสามารถจำแนกย่อยได้ด้วยหมายเลขสายจากการเก็บข้อมูลที่ระบุหมายเลขสายรถประจำทางที่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการหรือใช้บริการขณะตอบแบบสอบถาม โดยรถประจำทางแต่ละสาย สามารถใช้ระบุรูปแบบผู้ประกอบการ และรูปแบบค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารได้

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยพัฒนาจากตัวอย่างหัวข้อแบบสอบถามเพื่อประเมินปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานขับรถประจำทาง (Sergio Useche a, Boris Cendales b, Viviola Gómez, September 2017) และการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการใช้บริการ และรูปแบบการจัดการผู้ประกอบการเดินรถประจำทางในเมืองลาฮอร์ ประเทศปากีสถาน (Ashraf Javid, 2015) รวมกับประเด็นร้องเรียนการให้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการศึกษาฐานข้อมูลรายงานการบริการของขสมก. ในหมวดรายงานการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสาร และพนักงานเก็บค่าโดยสาร โดยมีการขอเก็บข้อมูลประกอบทางเศรษฐศาสตร์และสังคม (Socioeconomic Characteristics) เช่น อายุ เพศ รายได้ และการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ประเมินผลร่วมกับค่าคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลจากการสำรวจที่ได้ไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่ม ตามสมมติฐานการศึกษา ซึ่งคาดการณ์ว่ารูปแบบค่าตอบแทนที่จ่ายให้พนักงานขับรถที่ต่างกันของผู้ประกอบการแต่ละราย จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน และส่งผลให้เกิดการผลิตการบริการที่มีคุณภาพต่างกัน โดยพิจารณาให้ระดับคุณภาพการบริการแทนด้วยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการจากผู้โดยสาร

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางต่อค่าตอบแทนการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาให้เป็นตัวแทนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถ เป็นโมเดลที่ 1 และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการรถโดยสารประจำของผู้โดยสาร และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจจากการรับบริการดังกล่าว โดยพิจารณาให้เป็นตัวแทนปัจจัยที่มีผลต่อความเห็นของผู้รับบริการ เป็นโมเดลที่ 2 แล้วจึงนำผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่ม มาพิจารณาความสัมพันธ์

ระหว่างระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถในองค์กรของผู้ประกอบการแต่ละประเภท และระดับความพึงพอใจในบริการที่ผู้โดยสารได้รับจากการโดยสารรถประจำทางของผู้ประกอบการแต่ละประเภท ตามสมมติฐานการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยเลือกใช้การถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ (Ordinal Logistic Regression) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ชุดข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งโมเดลการวิเคราะห์แบบการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับสามารถศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย (x's) ที่อยู่ในระดับ Interval Scale กับตัวแปรเกณฑ์ (y) ที่มีมากกว่าสองกลุ่มได้ ซึ่งเหมาะกับชุดข้อมูลในการศึกษานี้ ที่มีตัวแปรเกณฑ์เป็นระดับความพึงพอใจที่มีมากกว่าสองกลุ่ม และใช้ประเภทของผู้ประกอบการเดินรถและรูปแบบรายได้ของพนักงานขับรถ เป็นตัวแปรทำนาย ซึ่งชุดข้อมูลของตัวแปรทำนายต่างเป็นอิสระต่อกัน และไม่สามารถเจาะจงได้ว่าผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามคนที่ 1 ขึ้นรถสายที่คนขับคนที่ 1 ขับอยู่หรือไม่ แต่บอกได้ว่าผู้โดยสารแต่ละคนที่ตอบแบบสอบถามกำลังจะเดินทางด้วยรถโดยสารสายใด และพิจารณาว่าคำตอบจากการสำรวจ เป็นการแสดงความเห็นต่อรถโดยสารสายนั้นตามลำดับ โดยความสนใจหลักของการศึกษาอยู่ที่อิทธิพลของปัจจัยรายได้และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานแก่พนักงานขับรถ ต่อความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม และพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มรูปแบบค่าตอบแทน ว่ามีแนวโน้มที่สัมพันธ์กันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด



รูปที่ 27: แสดงแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรทำนายกับตัวแปรเกณฑ์การวิเคราะห์การถดถอย

โลจิสติกเชิงลำดับกรณีที่มีตัวแปรเกณฑ์ (y) มีมากกว่า 2 กลุ่ม และมีตัวแปรทำนายมากกว่า 1 ตัว

สำหรับการวิเคราะห์พิจารณาหัวข้อชุดการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ชุด ได้แก่ แบบจำลองที่วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถประจำทาง แบบจำลองความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถประจำทาง และแบบจำลองวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถ โดยจะแสดงค่าเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม เทียบกับกลุ่มฐาน (Baseline Category) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับศูนย์ และเปรียบเทียบค่าระดับด้วยวิธีสัดส่วน Odd ratio

5.1.1 ผลวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร

ในการศึกษานี้ใช้การถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถประจำทางในกรุงเทพฯ จำนวน 304 ตัวอย่าง กำหนดให้ประเภทผู้ประกอบการเดินรถและรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้แก่พนักงานขับรถแต่ละแบบ เป็นตัวแปรทำนาย (x_1) ในการหาค่าความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถ ตัวแปรเกณฑ์ (y_i) และความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ ตัวแปรเกณฑ์ (y_j) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจน้อยที่สุด (1) พึงพอใจน้อย (2) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจมาก (4) และพึงพอใจมากที่สุด (5) ร่วมกับตัวแปรคุณลักษณะทางเศรษฐกิจสังคม (Socioeconomic Characteristics) ที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม เป็นตัวแปรทำนาย และแสดง Odd Ratio (OR) เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรทำนายแต่ละตัวต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรคุณลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมที่ใช้ในแบบจำลองนี้ ได้แก่

- อายุ - สถานภาพสมรส - การศึกษา - จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
- รายได้ - อายุงานในอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร - จำนวนชั่วโมงการทำงาน - จำนวนวันทำงาน

สำหรับตัวแปรเกณฑ์ระดับความพึงพอใจซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ จะได้ว่า

$$\text{จำนวนสมการ logit} = K-1 \quad ; K \text{ เท่ากับ } 5 \text{ ระดับความพึงพอใจ}$$

$$\text{จำนวนสมการ logit} = 4 \text{ สมการ}$$

โดยแต่ละสมการจะเปรียบเทียบค่า Baseline Category ในที่คือที่ค่า $y=5$ และมีสัมประสิทธิ์ β_0 เป็นศูนย์

$$y_p = \frac{P(\text{ความพึงพอใจในรายได้ระดับ } i)}{P(\text{ความพึงพอใจในรายได้ระดับ } 5)} \quad \text{เมื่อ } i = 1,2,3,4$$

$$y_p = \beta_0 x_{10} + \beta_1 x_{11} + \dots + \beta_p x_p$$

ในส่วนข้อมูลของพนักงานขับรถโดยสาร จะทำการสร้างแบบจำลองวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสองหัวข้อ ได้แก่ แบบจำลองที่วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถประจำทาง แบบจำลองความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถประจำทาง โดยมีรายละเอียดข้อมูลการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1.1.1) แบบจำลองวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายได้

1) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน ได้เป็น กลุ่มพนักงานขับรถที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่างและกลุ่มพนักงานขับรถที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 178 ตัวอย่าง รวม 304 ตัวอย่าง ได้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ ได้ว่าตัวแปรอายุ ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรอายุงาน ตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงาน และตัวแปรระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตัวแปรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงาน ได้แก่ ตัวแปรระดับรายได้ที่มีผลที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายถึงมีผลอย่างมากต่อโมเดลการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถพิจารณาอัตราการเพิ่มของค่าความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานได้จากค่า Odd Ratio โดยรายได้ของพนักงานที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท จะมีโอกาสที่พนักงานมีคะแนนความพึงพอใจต่อรายได้เพิ่มขึ้น 1.113 เท่า เช่นเดียวกับตัวแปรสถานะสมรสมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานขับรถที่สมรสแล้ว มีแนวโน้มมีความพึงพอใจในรายได้ มากกว่า พนักงานที่ยังมีสถานภาพโสด 1.644 เท่า ตัวแปรจำนวนวันทำงานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เนื่องจากค่า Odd Ratio น้อยกว่า 1.00 จะอธิบายข้อมูลด้วยส่วนกลับของ Odd Ratio จะได้ว่าจำนวนวันทำงานที่ลดลงหนึ่งวัน จะมีโอกาสที่พนักงานมีคะแนนความพึงพอใจต่อรายได้เพิ่มขึ้น $1/0.716 = 1.39$ เท่า และตัวแปรรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนแสดงว่าพนักงานที่มีการจ่ายค่าตอบแทนแบบเงินเดือน มีแนวโน้มความพึงพอใจในรายได้มากกว่าพนักงานที่ไม่มีเงินเดือน 1.679 เท่า

พิจารณา Intercept (Threshold) ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดความพึงพอใจในแต่ละระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น จากการศึกษานี้ ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด 2=พึงพอใจน้อย 3=พึงพอใจปานกลาง 4=พึงพอใจมาก 5=พึงพอใจมากที่สุด (k=จำนวนระดับ) ดังนั้นจะมีจำนวนตัวแปร Intercept = k-1 = 5-1 = 4 ตัวคือ 1|2 2|3 3|4 4|5 จาก

แบบจำลองชุดนี้พบว่าที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปยังความพึงพอใจน้อย (1|2) มีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ค่า Residual Deviance เป็น 812.313 และค่าประมาณของความผิดพลาดระหว่างข้อมูลจริง และข้อมูลที่ได้จากการทำนาย (AIC) มีค่า 844.313 ในขณะที่ McFadden R² เท่ากับ 11.9% และได้ค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -406.157 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 16

ตารางที่ 18: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มการจัดการรายได้พนักงานขับรถ เป็นกลุ่มพนักงานที่มี-ไม่มีเงินเดือน แบบไม่แยกผู้ประกอบการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.004	0.015	0.257	0.400	1.004
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.026	0.060	0.425	0.338	1.026
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.107	0.018	5.882	0.000012***	1.113
อายุงานในสายอาชีพพนักงาน ขับรถโดยสาร (ปี)	-0.013	0.017	-0.761	0.229	0.987
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.033	0.041	-0.809	0.215	0.968
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.334	0.174	-1.919	0.036501*	0.716
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.497	0.243	2.049	0.02861*	1.644
สถานภาพอื่นๆ	-0.546	0.345	-1.584	0.066	0.579
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	0.132	0.257	0.516	0.306	1.142
มัธยมปลาย และสูงกว่า	-0.187	0.325	-0.577	0.286	0.829
ไม่มีการศึกษา	-0.154	0.444	-0.348	0.367	0.857
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
ไม่มีเงินเดือน (ค่าอ้างอิง)					
มีเงินเดือน	0.518	0.296	1.754	0.049263*	1.679
2 3	-1.2198	1.3723	-0.8889	0.193848	
3 4	-0.6195	1.3705	0.452	0.328668	
4 5	2.3464	1.3813	1.6987	0.054367	
Residual Deviance	812.3134				
AIC	844.3134				
McFadden R ²	0.1186252				
Log Likelihood (Df)	-406.1567 (df=16)				

2) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถ เอกชนร่วมบริการ จำนวน 149 ตัวอย่าง รวม 304 ตัวอย่าง ได้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรอายุ ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรอายุงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนวันทำงาน และตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ในขณะที่ตัวแปรรายได้ และตัวแปรรูปแบบผู้ประกอบการมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 99% โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท จะมีโอกาสเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานขับ

รถมากขึ้น 1.101 และพนักงานกลุ่มชมก. มีแนวโน้มความพึงพอใจต่อรายได้มากกว่ากลุ่มเอกชน $1/0.377 = 2.65$ เท่า ในส่วนของตัวแปรสถานะสมรสมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพนักงานขับรถที่สมรสแล้ว มีแนวโน้มมีความพึงพอใจในรายได้ มากกว่า พนักงานที่ยังมีสถานภาพโสด 1.673 เท่า ตามลำดับ

จากโมเดลพบว่า Intercept ที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปยังความพึงพอใจน้อย (1|2) มีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นพึงพอใจน้อยอย่างมีนัยสำคัญ มีค่า Residual Deviance เป็น 805.825 และค่า AIC เป็น 837.825 ซึ่งมิต่ำกว่าโมเดลที่หนึ่ง แสดงว่าโมเดลนี้ให้ค่าการทำนายที่ดีกว่าโมเดลที่หนึ่งที่เทียบด้วยตัวแปรรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบมีเงินเดือน และไม่มีเงินเดือน โดยมีค่า McFadden R² อยู่ที่ 10.60% และค่า Log-Likelihood (LL) เป็น -402.913 ที่ระดับ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 16



ตารางที่ 19: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบผู้ประกอบการเป็นกลุ่มขสมก. และกลุ่มเอกชนร่วมบริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.008	0.015	0.565	0.290	1.008
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	-0.003	0.061	-0.041	0.484	0.998
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.097	0.018	5.299	0.000036***	1.101
อายุงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร (ปี)	-0.011	0.017	-0.645	0.264	0.989
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	0.016	0.045	0.357	0.363	1.016
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.271	0.175	-1.551	0.070	0.763
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.514	0.243	2.115	0.02525*	1.673
สถานภาพอื่นๆ	-0.554	0.343	-1.616	0.063	0.575
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	0.120	0.256	0.467	0.324	1.127
มัธยมปลาย และสูงกว่า	-0.270	0.326	-0.827	0.210	0.764
ไม่มีการศึกษา	-0.250	0.446	-0.560	0.292	0.779
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชน	-0.976	0.319	-3.062	0.003725***	0.377
Intercept (Threshold)					
1 2	-2.6019	1.3788	-1.8871	0.03872*	
2 3	-1.1718	1.3636	-0.8593	0.201513	
3 4	0.6876	1.3626	0.5047	0.310325	
4 5	2.4365	1.3737	1.7737	0.047572*	
Residual Deviance	805.8251				
AIC	837.8251				
McFadden R ²	0.1057664				
Log Likelihood (Df)	-402.9126 (df=16)				

3) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสามกลุ่มตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง กลุ่มพนักงานขับรถของสายที่เอกชนร่วมบริการที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 23 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถของสายเอกชนร่วมบริการที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่าง รวม 304 ตัวอย่าง ได้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรอายุ ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรอายุงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนวันทำงาน และตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ในขณะที่ตัวแปรรายได้ และตัวแปรรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 99% โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท จะมีโอกาสเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานขึ้น 1.107 เท่า และกลุ่มพนักงานขับรถขสมก. มีแนวโน้มให้ค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้สูงกว่าพนักงานขับรถกลุ่มเอกชนที่ “มีเงินเดือน” คิดเป็น $1/0.213 = 4.69$ เท่า และมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้สูงกว่า พนักงานขับรถกลุ่มเอกชนที่ “ไม่มีเงินเดือน” คิดเป็น $1/0.434 = 2.30$ เท่า ตามลำดับ และตัวแปรสถานะสมรสมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพนักงานกลุ่มที่สมรสแล้ว มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในรายได้ สูงกว่า พนักงานที่ยังไม่สมรส 1.699 เท่า

จากโมเดลพบว่า Intercept ที่ระดับความพึงพอใจมาก ไปยังความพึงพอใจมากที่สุด (4|5) มีนัยสำคัญต่อโมเดล แสดงว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจมาก เป็นพึงพอใจมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ มีค่า Residual Deviance เป็น 803.189 ค่า AIC เป็น 837.189 ค่า McFadden R² อยู่ที่ 11.78% และค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -397.509 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 17 ทั้งนี้ เมื่อเทียบค่า AIC พบว่ามีค่าน้อยกว่าโมเดลที่หนึ่งและโมเดลที่สอง แสดงว่าโมเดลนี้ให้ค่าการทำนายที่ดีกว่าด้วยตัวแปรทำนายชุดเดียวกัน

ตารางที่ 20: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน เป็นกลุ่มชมก. กลุ่มเอกชนที่มีเงินเดือน และกลุ่มเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.010	0.015	0.672	0.255	1.010
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.002	0.061	0.027	0.489	1.002
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.101	0.018	5.474	0.000021***	1.107
อายุงานในสายอาชีพพนักงาน ขับรถโดยสาร (ปี)	-0.014	0.017	-0.850	0.204	0.986
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	0.025	0.046	0.556	0.293	1.026
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.201	0.178	-1.127	0.138	0.818
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.530	0.244	2.175	0.022013*	1.699
สถานภาพอื่นๆ	-0.606	0.344	-1.765	0.047846*	0.545
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	0.123	0.256	0.480	0.319	1.131
มัธยมปลาย และสูงกว่า	-0.260	0.328	-0.791	0.220	0.771
ไม่มีการศึกษา	-0.283	0.447	-0.634	0.267	0.753
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
ชมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนมีเงินเดือน	-1.547724	0.47765	-3.24029	0.002407***	0.2127316
เอกชนไม่มีเงินเดือน	-0.835	0.331	-2.526	0.010901*	0.434
1 2	-1.952	1.426	-1.369	0.094	
2 3	-0.5215	1.4132	-0.369	0.358342	
3 4	1.3432	1.4146	0.9496	0.177811	
4 5	3.1043	1.4275	2.1746	0.022034*	
Residual Deviance	803.1888				
AIC	837.1888				
McFadden R ²	0.1086919				
Log Likelihood (Df)	-401.5944 (df=17)				

4) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสี่กลุ่มตามรูปแบบการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ คือ กลุ่มพนักงานขับรถของสายเอกชนร่วมบริการที่มีผู้ให้บริการเพียงรายเดียว จำนวน 44 ตัวอย่าง กลุ่มพนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่มีผู้ให้บริการมากกว่าหนึ่งราย จำนวน 87 ตัวอย่าง กลุ่ม

พนักงานขับรถสายเอกชนและขสมก. วิ่งร่วมกัน จำนวน 39 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถสายที่เป็นของขสมก. จำนวน 134 ตัวอย่าง รวม 304 ตัวอย่าง ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรอายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรอายุงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนวันทำงาน และตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ในขณะที่ตัวแปรรายได้ และตัวแปรกลุ่มตามจำนวนผู้ประกอบการในแต่ละเส้นทางมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 99% โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท จะมีโอกาสเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถมากขึ้น 1.109 เท่า และกลุ่มพนักงานขับรถในเส้นทางที่เป็นสายขสมก. ให้บริการสายเดียว มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้สูงกว่าพนักงานขับรถเอกชนในเส้นทางที่มีผู้ประกอบการเอกชนรายเดียวให้บริการ ประมาณ 2.793 เท่า ตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรสถานะสมรสมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพนักงานกลุ่มที่สมรสแล้ว มีแนวโน้มที่จะให้ค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้ สูงกว่า พนักงานที่ยังไม่สมรส 1.684 เท่า

จากโมเดลพบว่า Intercept ที่ระดับความพึงพอใจมาก ไปยังความพึงพอใจมากที่สุด (4|5) มีนัยสำคัญต่อโมเดล แสดงว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจมาก เป็นพึงพอใจมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ มีค่า Residual Deviance ของแบบจำลองอยู่ที่ 807.601 และมีค่า AIC ในแบบเป็น 843.601 มีค่า McFadden R² ของโมเดลอยู่ที่ 11.38% และค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -399.280 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 18 ซึ่งพิจารณาได้ว่าโมเดลนี้มีความคลาดเคลื่อนในการอธิบายตัวแปร y มากกว่าโมเดลที่หนึ่ง โมเดลที่สอง และโมเดลที่สาม

ตารางที่ 21: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ 4 ประเภท

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.006	0.015	0.430	0.336	1.006
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.008	0.061	0.126	0.451	1.008
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.104	0.018	5.794	0.00001***	1.109
อายุงานในสายอาชีพพนักงาน ขับรถโดยสาร (ปี)	-0.010	0.017	-0.599	0.279	0.990
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.008	0.044	-0.189	0.426	0.992
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.263	0.174	-1.511	0.074	0.768
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.521	0.244	2.135	0.023362*	1.684
สถานภาพอื่นๆ	-0.488	0.343	-1.422	0.086	0.614
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	0.094	0.257	0.367	0.359	1.099
มัธยมปลาย และสูงกว่า	-0.239	0.325	-0.737	0.236	0.787
ไม่มีการศึกษา	-0.221	0.447	-0.494	0.314	0.802
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
เอกชนรายเดียว (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนหลายราย	0.368055	0.35186	1.046	0.154703	1.4449219
เอกชนและขสมก.	0.389647	0.42293	0.9213	0.184539	1.4764597
ขสมก.	1.027	0.394	2.610	0.008858***	2.793
1 2	-1.645	1.443	-1.140	0.135	
2 3	-0.2247	1.4313	-0.157	0.438496	
3 4	1.6311	1.4341	1.1374	0.135143	
4 5	3.3747	1.4466	2.3329	0.015728*	
Residual Deviance	807.6012				
AIC	843.6012				
McFadden R ²	0.1037955				
Log Likelihood (Df)	-403.8006 (df=18)				

5) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นห้ากลุ่ม ตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงานขับรถ และเทียบกับข้อมูลของสาย 8

เนื่องจากที่มาของการวิจัยเป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในรายได้จากรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการ ซึ่งสาย 8 เป็นเส้นทาง

ตัวอย่างที่มีผู้ประกอบการ 3 ประเภทให้บริการในเส้นทางเดียวกัน ได้แก่ แบบจ้างพนักงานรายวัน และจ่ายค่าตอบแทนด้วยเบี้ยเลี้ยงและส่วนแบ่งการจำหน่ายตัวโดยสาร แบบแบ่งให้เช่ารถเหมาเป็นรอบวันเพื่อวิ่งให้บริการ ผู้ประกอบการอาจมีการจ่ายเบี้ยเลี้ยงหรือให้ส่วนลดค่าเช่าเมื่อทำงานได้ต่อเนื่อง และแบบพนักงานประจำและจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนพร้อมสวัสดิการพนักงานประจำ (เฉพาะกลุ่มรถโดยสารสาย 8 แบบปรับอากาศ) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- กลุ่มพนักงานขับรถสายชสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 23 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานรถเอกชนร่วมบริการสาย 8 ที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 7 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานรถเอกชนร่วมบริการสาย 8 ที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 47 ตัวอย่าง
- รวมทั้งหมด 304 ตัวอย่าง ได้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ตัวแปรอายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรอายุงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนวันทำงาน และตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ในขณะที่ตัวแปรรายได้ และตัวแปรประเภทผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 99% โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท จะมีโอกาสเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถมากขึ้น 1.108 เท่า และกลุ่มพนักงานขับรถชสมก. มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้ สูงกว่า พนักงานขับรถเอกชนที่มีค่าตอบแทนการทำงานแบบเงินเดือน $1/0.269 = 3.72$ เท่า มีแนวโน้มพึงพอใจในรายได้ สูงกว่า พนักงานขับรถเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน $1/0.352 = 2.84$ เท่า และมีแนวโน้มพึงพอใจในรายได้ สูงกว่า พนักงานขับรถสาย 8 ที่ไม่มีเงินเดือน $1/0.144 = 6.94$ เท่า ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรสถานะสมรสมีผลต่อแบบจำลองที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่สมรสแล้วมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้สูงกว่าพนักงานที่มีสถานะโสด 1.613 เท่า และพนักงานที่มีสถานะโสดมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในสูงกว่าพนักงานขับรถที่มีสถานะอื่นๆ $1/0.536 = 1.86$ เท่า ตามลำดับ

ตารางที่ 22: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถ เทียบกับข้อมูลพนักงานสาย 8

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.009	0.015	0.567	0.289	1.009
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	-0.009	0.061	-0.142	0.444	0.991
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.103	0.019	5.543	0.000015***	1.108
อายุงานในสายอาชีพพนักงาน ขับรถโดยสาร (ปี)	-0.012	0.017	-0.718	0.241	0.988
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	0.003	0.046	0.068	0.473	1.003
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.116	0.181	-0.642	0.264	0.890
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.478	0.247	1.937	0.034307*	1.613
สถานภาพอื่นๆ	-0.624	0.345	-1.806	0.043916*	0.536
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	0.167	0.258	0.647	0.263	1.182
มัธยมปลาย และสูงกว่า	-0.287	0.329	-0.872	0.197	0.750
ไม่มีการศึกษา	-0.293	0.445	-0.660	0.259	0.746
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนมีเงินเดือน	-1.312	0.525	-2.499	0.0112*	0.269
เอกชนไม่มีเงินเดือน	-1.045	0.345	-3.028	0.003616***	0.352
สาย 8 มีเงินเดือน	-0.220	0.440	-0.499	0.312	0.803
สาย 8 ไม่มีเงินเดือน	-1.939	0.790	-2.455	0.012245*	0.144
1 2	-1.774	1.414	-1.254	0.113	
2 3	-0.321	1.4031	-0.2288	0.411041	
3 4	1.5649	1.4048	1.114	0.139587	
4 5	3.3376	1.4185	2.3529	0.014777*	
Residual Deviance	797.9947				
AIC	835.9947				
McFadden R ²	0.1144559				
Log Likelihood (Df)	-398.9974	(df=19)			

จากโมเดลพบว่า Intercept ที่ระดับความพึงพอใจมาก ไปยังความพึงพอใจมากที่สุด (4|5) มีนัยสำคัญต่อโมเดล หมายถึงมีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจมาก ไปยังระดับความพึงพอใจมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ และมีค่า

Residual Deviance เท่ากับ 797.995 และค่า AIC เป็น 835.995 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าทุกโมเดลในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานขับรถ จะได้ว่าโมเดลที่พิจารณาตัวแปรตามรูปแบบผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนพนักงานนี้ มีความคลาดเคลื่อนในการทำนายน้อยกว่า และอธิบายตัวแปร y ได้ดีกว่าโมเดลอื่น โดยมีค่า McFadden R^2 เท่ากับ 11.4% และค่า Log-Likelihood (LL) เป็น -398.997 ที่ Degree of Freedom เท่ากับ 19

5.1.1.2) สรุปรวม 5 ตัวแบบ สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถด้วยการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ พบว่าตัวแปรการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน และรูปแบบผู้ประกอบการมีนัยสำคัญต่อการทำนายค่าความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงาน โดย พนักงานกลุ่มชสมก.มีแนวโน้มความพึงพอใจในเงินเดือนสูงกว่าพนักงานเอกชน ทั้งในกลุ่มที่มีเงินเดือน และไม่มีเงินเดือน และได้ว่าตัวแปรรายได้มีความสำคัญต่อแนวโน้มความพึงพอใจในรายได้ในทุกแบบจำลอง สำหรับตัวแปรเชิงเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ พบว่าในหัวข้อสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถที่สมรสแล้วมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่า AIC (Akaike's Information Criterion) จากทั้ง 5 ตัวแบบพบว่าทุกตัวแบบมีค่า Deviance และ AIC ค่อนข้างสูง และมีค่า Log-likelihood ค่อนข้างต่ำ และมีนัยสำคัญของ Intercept ในแต่ละตัวแบบที่ระดับใดระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งหมายถึงตัวแปรทำนายที่ใช้ในการหาค่าความน่าจะเป็นของตัวแปรเกณฑ์ มีค่าความคลาดเคลื่อนค่อนข้างสูง และตัวแบบที่ได้ยังทำนายค่าตัวแปรเกณฑ์ได้ไม่ดีนัก ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจในรายได้นี้อาจจะต้องใช้ตัวแปรทำนายอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถทำนายค่าปัจจัยที่มีผลต่อแบบจำลองได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่า AIC ของทุกตัวแบบพบว่า ค่า AIC ของแบบจำลองที่ 5 ซึ่งพิจารณากลุ่มตัวแปรทำนายตามประเภทรายได้ของพนักงานขับรถและกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรถชสมก. กลุ่มรถเอกชนแบบมีเงินเดือน และกลุ่มรถเอกชนแบบไม่มีเงินเดือน และเทียบกับกลุ่มรถสาย 8 แบบมีเงินเดือน และไม่มีเงินเดือน ให้ค่า AIC ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับอีก 4 ตัวแบบที่เหลือ โดยมีค่า 835.995 ซึ่งหมายความว่าตัวแบบที่ 5 มีค่าการทำนายที่ดีกว่าตัวแบบอื่น ๆ การพิจารณาตัวแปรตามด้วยตัวแปรทำนายที่วิเคราะห์ทั้งรูปแบบผู้ประกอบการ รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน และเปรียบเทียบกับตัวแปรในเส้นทางอ้างอิง ให้ข้อมูลที่มีความใกล้เคียงค่าตัวแปรเกณฑ์มากที่สุด เมื่อเทียบกับตัวแบบอื่นๆ ในการศึกษา

5.1.1.3) แบบจำลองวิเคราะห์ความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ

1) กรณีแบ่งกลุ่มพนักงานขับรถออกเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงานขับรถ ได้แก่ กลุ่มที่พนักงาน “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่างและกลุ่มพนักงานขับรถที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 178 ตัวอย่าง รวม 304 ตัวอย่าง ได้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ที่ได้ว่า ตัวแปรอายุ ตัวแปรรายได้ ตัวแปรจำนวนวันทำงาน ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ในขณะที่ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยพบว่าพนักงานกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า จะมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่ สูงกว่า โดยจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นหนึ่งคน จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานสูงขึ้น 1.177 เท่า เช่นเดียวกับตัวแปรประสบการณ์ทำงาน ที่พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งปีของประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลง เป็น $1/0.957 = 1.045$ เท่า และตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงานที่กลุ่มพนักงานที่มีจำนวนชั่วโมงงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งชั่วโมงของการทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลง เป็น $1/0.793 = 1.261$ เท่า และตัวแปรการศึกษาที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพนักงานกลุ่มที่จบการศึกษาชั้นประถม มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน สูงกว่า พนักงานที่จบการศึกษาชั้นมัธยม เท่ากับ $1/0.588 = 1.70$ เท่า

จากโมเดลพบว่า Intercept ที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปยังความพึงพอใจน้อย (1|2) และระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง (2|3) มีนัยสำคัญต่อโมเดล จึงมีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นพึงพอใจน้อย และที่ระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance จากการทดสอบเท่ากับ 729.406 ค่า AIC เท่ากับ 767.406 ค่า McFadden R² เท่ากับ 6.6% และค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -364.70 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 19

ตารางที่ 23: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานขับรถเป็นกลุ่มมีเงินเดือน และไม่มีเงินเดือนแบบไม่แยกผู้ประกอบการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.009	0.015	0.593	0.280	1.009
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.163	0.062	2.609	0.009***	1.177
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.030	0.018	1.697	0.053	1.031
อายุงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร (ปี)	-0.044	0.018	-2.517	0.010***	0.957
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.231	0.045	-5.197	0.000***	0.793
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.179	0.178	-1.009	0.163	0.836
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.219	0.256	0.859	0.201	1.245
หย่าร้าง	0.901	0.562	1.603	0.063	2.462
หม้าย	-0.474	0.692	-0.685	0.251	0.622
ไม่ระบุสถานภาพ	-0.423	0.464	-0.911	0.187	0.655
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.531	0.264	-2.016	0.029*	0.588
มัธยมปลาย	0.340	0.356	0.955	0.176	1.405
ปริญญาตรี	0.629	1.279	0.492	0.314	1.875
อื่น ๆ	-0.436	0.455	-0.957	0.176	0.647
กลุ่มตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน					
ไม่มีเงินเดือน (ค่าอ้างอิง)					
มีเงินเดือน	-0.218	0.316	-0.691	0.249	0.804
Intercept (Threshold)					
1 2	-6.529	1.477	-4.419	0.000***	
2 3	-4.215	1.434	-2.939	0.004***	
3 4	-1.721	1.413	-1.218	0.119	
4 5	0.031	1.428	0.021	0.498	
Residual Deviance	729.406				
AIC	767.406				
McFadden R ²	0.06602				
Log Likelihood (Df)	-364.70 (19)				

2) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถ เอกชนร่วมบริการ จำนวน 149 ตัวอย่าง รวม 304 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ที่ได้ว่า ตัวแปรอายุ ตัวแปรรายได้ ตัวแปรจำนวนวันทำงาน ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรรูปแบบผู้ประกอบการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน และตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยพบว่าพนักงานกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า จะมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่สูงกว่า โดยจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นหนึ่งคน จะมีโอกาสที่พนักงานมีค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่ เพิ่มขึ้น 1.143 เท่า และตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงานให้ว่า ทุกหนึ่งชั่วโมงของการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน ลดลง $1/0.826 = 1.211$ เท่า ตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรประสบการณ์ทำงาน และตัวแปรระดับการศึกษามีนัยสำคัญต่อแบบจำลองที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพบว่ากลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่ามีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานน้อยกว่ากล่าว โดยทุกหนึ่งปีของประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถมีความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน ลดลง $1/0.963 = 1.038$ เท่า และในกลุ่มพนักงานที่จบการศึกษาชั้นประถม มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานสูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาชั้นมัธยม เท่ากับ $1/0.569 = 1.757$ เท่า

จากโมเดลพบว่า Intercept จะได้ว่าจากระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปยังความพึงพอใจน้อย (1|2) และระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง (2|3) มีนัยสำคัญต่อโมเดล หมายถึงมีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นพึงพอใจน้อย และที่ระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance จากการทดสอบเท่ากับ 765.942 ค่า AIC เท่ากับ 765.9419 แสดงว่าโมเดลนี้ให้ค่าการทำนายที่ดีกว่าโมเดลที่หนึ่งที่พิจารณาแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน โดยมีค่า McFadden R^2 เท่ากับ 6.79% และค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -363.98 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 19

ตารางที่ 24: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบผู้ประกอบการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.012	0.015	0.768	0.226	1.012
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.134	0.063	2.113	0.024*	1.143
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.011	0.018	0.596	0.279	1.011
อายุงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร (ปี)	-0.038	0.018	-2.155	0.022*	0.963
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.191	0.047	-4.033	0.000***	0.826
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.172	0.178	-0.963	0.174	0.842
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.226	0.256	0.882	0.194	1.253
หย่าร้าง	0.918	0.561	1.637	0.059	2.503
หม้าย	-0.702	0.694	-1.011	0.163	0.496
ไม่ระบุสถานภาพ	-0.352	0.464	-0.758	0.229	0.704
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.564	0.264	-2.138	0.023*	0.569
มัธยมปลาย	0.168	0.354	0.475	0.320	1.183
ปริญญาตรี	0.649	1.276	0.509	0.308	1.914
อื่น ๆ	-0.605	0.459	-1.319	0.101	0.546
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนร่วมบริการ	-0.468	0.337	-1.390	0.090	0.626
ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
Intercept (Threshold)					
1 2	-6.443	1.467	-4.391	0.000***	
2 3	-4.141	1.426	-2.904	0.005***	
3 4	-1.633	1.405	-1.162	0.130	
4 5	-6.443	1.467	-4.391	0.000***	
Residual Deviance	727.9419				
AIC	765.9419				
McFadden R ²	0.067894				
Log Likelihood (Df)	-363.9709 (19)				

3) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสามกลุ่มตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงาน ได้แก่ กลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถขสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง กลุ่มพนักงานขับรถของสายเอกชนร่วมบริการที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 23 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถของสายเอกชนร่วมบริการที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 304 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์ที่ได้ว่า ตัวแปรอายุ ตัวแปรรายได้ ตัวแปรจำนวนวันทำงาน และตัวแปรสถานะสมรส ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรประสบการณ์ทำงาน และตัวแปรการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพนักงานกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า จะมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่สูงกว่า โดยจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นหนึ่งคน จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานสูงขึ้น 1.147 เท่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งปีของประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลง เป็น $1/0.958 = 1.044$ เท่า และพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาชั้นประถม มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน สูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นเท่ากับ $1/0.562 = 1.779$ เท่า ตามลำดับ ทั้งนี้ยังพบว่าตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงาน และตัวแปรประเภทการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยกลุ่มพนักงานที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งชั่วโมงของการทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลงเป็น $1/0.833 = 1.20$ เท่า และกลุ่มพนักงานขับรถขสมก. มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน สูงกว่า พนักงานเอกชนกลุ่มที่เงินเดือน คิดเป็น $1/0.256 = 3.90$ เท่า

จากโมเดลพบว่า Intercept ที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปยังความพึงพอใจน้อย (1|2) และระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง (2|3) มีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายในการทดสอบมีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นจากระดับพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นพึงพอใจน้อย และที่ระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ มีค่า Residual Deviance อยู่ที่ 722.241 และค่า AIC อยู่ที่ 762.241 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าโมเดลที่หนึ่งและโมเดลที่สอง แสดงว่าโมเดลที่พิจารณารูปแบบผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนพนักงานนี้ให้ค่าการทำนายที่ดีกว่า โดยให้ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 7.52% และค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -361.120 ที่ระดับ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 20

ตารางที่ 25: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้ประกอบการกลุ่มผสม. กลุ่มเอกชนที่มีเงินเดือน และกลุ่มเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odds Ratio
อายุ (ปี)	0.015	0.016	0.936	0.180	1.015
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.137	0.064	2.149	0.022*	1.147
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.018	0.018	0.979	0.170	1.018
อายุงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร (ปี)	-0.043	0.018	-2.421	0.013*	0.958
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.182	0.048	-3.839	0.001***	0.833
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.069	0.183	-0.376	0.356	0.933
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.246	0.256	0.960	0.174	1.279
หย่าร้าง	0.793	0.564	1.406	0.088	2.209
หม้าย	-0.692	0.697	-0.993	0.166	0.501
ไม่ระบุสถานภาพ	-0.427	0.472	-0.905	0.188	0.652
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.576	0.265	-2.177	0.021*	0.562
มัธยมปลาย	0.241	0.354	0.681	0.252	1.272
ปริญญาตรี	0.239	1.291	0.185	0.428	1.270
อื่น ๆ	-0.646	0.461	-1.402	0.088	0.524
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ และรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน					
ผสม. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชน "มีเงินเดือน"	-1.363	0.502	-2.715	0.007***	0.256
เอกชน "ไม่มีเงินเดือน"	-0.236	0.350	-0.672	0.255	0.790
Intercept (Threshold)					
1 2	-5.558	1.523	-3.650	0.001***	
2 3	-3.223	1.485	-2.171	0.021*	
3 4	-0.676	1.472	-0.459	0.326	
4 5	1.094	1.486	0.736	0.235	
Residual Deviance	722.241				
AIC	762.241				
McFadden R ²	0.07519				
Log Likelihood (Df)	-361.1204 (20)				

4) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามรูปแบบการจัดการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ คือ กลุ่มพนักงานขับรถของสายเอกชนร่วมบริการที่มีผู้ให้บริการเพียงรายเดียว จำนวน 44 ตัวอย่าง กลุ่มพนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่มีผู้ให้บริการมากกว่าหนึ่งราย จำนวน 87 ตัวอย่าง กลุ่ม

พนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่วิ่งร่วมกับรถของขสมก. จำนวน 39 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถสายที่เป็นของขสมก. จำนวน 134 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์ที่ได้ว่า ตัวแปรอายุ ตัวแปรรายได้ ตัวแปรจำนวนวันทำงาน และตัวแปรสถานะสมรส ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรประสบการณ์ทำงาน ตัวแปรการศึกษา และตัวแปรประเภทการจ่ายค่าตอบแทน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยพนักงานกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า จะมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่ สูงกว่า โดยจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นหนึ่งคน จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานสูงขึ้น 1.135 เท่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งปีของประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลงเป็น $1/0.964 = 1.037$ เท่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาชั้นประถม มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน สูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นเท่ากับ $1/0.564 = 1.773$ เท่า กลุ่มพนักงานเอกชนกลุ่มที่วิ่งให้บริการร่วมเส้นทางกับขสมก มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่ให้บริการในเส้นทางที่มีเอกชนให้บริการเพียงรายเดียว โดยมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่า 2.503 เท่า และกลุ่มพนักงานกลุ่มที่วิ่งให้บริการในเส้นทางที่ขสมก. เพียงรายเดียว มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ให้บริการในเส้นทางที่มีเอกชนเพียงรายเดียวเป็นผู้ให้บริการ โดยมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่า 2.161 เท่า ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% กลุ่มพนักงานที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งชั่วโมงของการทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลงเป็น $1/0.823 = 1.215$ เท่า

ตารางที่ 26: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงาน ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มผู้ประกอบการ 4 ประเภทตามจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางที่ให้บริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.012	0.015	0.773	0.224	1.012
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.127	0.063	1.999	0.029*	1.135
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.009	0.017	0.531	0.300	1.009
อายุงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร (ปี)	-0.037	0.018	-2.078	0.025*	0.964
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.195	0.047	-4.157	0.000***	0.823
จำนวนวันทำงาน (วัน)	-0.151	0.180	-0.843	0.204	0.859
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.210	0.257	0.819	0.211	1.234
หย่าร้าง	0.956	0.565	1.691	0.053	2.602
หม้าย	-0.664	0.690	-0.963	0.173	0.515
ไม่ระบุสถานภาพ	-0.365	0.468	-0.781	0.222	0.694
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.572	0.265	-2.160	0.021*	0.564
มัธยมปลาย	0.183	0.353	0.519	0.304	1.201
ปริญญาตรี	0.575	1.290	0.446	0.330	1.776
อื่น ๆ	-0.578	0.458	-1.261	0.111	0.561
กลุ่มตามจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
เอกขนรายเดียว (ค่าอ้างอิง)					
เอกขนหลายราย	0.403	0.358	1.126	0.136	1.496
เอกขน และขสมก.	0.917	0.437	2.097	0.024*	2.503
ขสมก. รายเดียว	0.771	0.416	1.854	0.039*	2.161
Intercept (Threshold)					
1 2	-5.636	1.536	-3.669	0.001***	
2 3	-3.316	1.499	-2.213	0.019*	
3 4	-0.791	1.484	-0.533	0.300	
4 5	0.974	1.500	0.650	0.261	
Residual Deviance	724.906				
AIC	766.906				
McFadden R ²	0.07178				
Log Likelihood (Df)	-362.4529 (21)				

จากโมเดลพบว่าตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์ทำให้เกิดความน่าจะเป็นที่ความพึงพอใจในระดับที่พึงพอใจน้อยที่สุด เพิ่มเป็นระดับพึงพอใจน้อย (1|2) และที่ระดับความพึงพอใจน้อย เพิ่มเป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง (2|3) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99% และ 95% ตามลำดับ โดยให้ค่า Residual Deviance เท่ากับ 724.906 และค่า AIC เท่ากับ 766.906 พบว่ามีค่า AIC ที่ต่ำกว่าโมเดลที่หนึ่งและสอง แต่สูงกว่าโมเดลที่สาม แสดงว่าโมเดลนี้ให้ค่าการทำนายที่แยกว่าโมเดลที่สามที่พิจารณารูปแบบผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน โดยมีค่า McFadden R^2 เป็น 7.18% และค่า Log-Likelihood (LL) เป็น -362.453 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 21

5) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่ม จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถ 304 ตัวอย่าง จัดกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มพนักงานขับรถสายรถสมก. จำนวน 155 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 23 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานขับรถสายเอกชนร่วมบริการที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 126 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานรถเอกชนร่วมบริการสาย 8 ที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 7 ตัวอย่าง
 - กลุ่มพนักงานรถเอกชนร่วมบริการสาย 8 ที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 47 ตัวอย่าง
- รวมทั้งหมด 304 ตัวอย่าง ได้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรอายุ ตัวแปรรายได้ ตัวแปรจำนวนวันทำงาน และตัวแปรสถานะสมรส ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรประสบการณ์ทำงาน ตัวแปรการศึกษา และตัวแปรประเภทผู้ประกอบการและรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า จะมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่สูงกว่า โดยจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นหนึ่งคน จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานสูงขึ้น 1.140 เท่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งปีของประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลงเป็น $1/0.958 = 1.044$ เท่า กลุ่มพนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาชั้นประถม มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน สูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นเท่ากับ $1/0.579 = 1.727$ เท่า และพนักงานกลุ่มสมก. มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน สูงกว่า พนักงานกลุ่มเอกชนที่มีค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน โดยมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่า $1/0.263 = 3.802$ เท่า นอกจากนี้ยัง

พบว่า ตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยกลุ่มพนักงานที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน น้อยกว่า กล่าวคือทุกหนึ่งชั่วโมงของการทำงานที่มากขึ้น จะให้โอกาสที่พนักงานขับรถจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานต่ำลงเป็น $1/0.819 = 1.221$ เท่า

จากโมเดลพบว่าตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์ทำให้เกิดความน่าจะเป็นที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นพึงพอใจน้อย (1|2) และที่ระดับความพึงพอใจน้อย ไปยังระดับความพึงพอใจปานกลาง (2|3) โดยมีผลต่อโมเดลที่ระดับความเชื่อมั่น 99% และ 95% ตามลำดับ และแบบจำลองมีค่า Residual Deviance เป็น 719.161 และค่า AIC เป็น 763.161 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าโมเดลที่หนึ่ง สอง สาม และสี่ แสดงว่าโมเดลที่พิจารณาตัวแปรประเภทผู้ประกอบการและรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงานนี้ให้ค่าการทำนายที่ดีกว่าโมเดลอื่น โดยมีค่า McFadden R^2 เป็น 7.91% มีค่า Log-Likelihood (LL) เป็น -359.581 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 22

ตารางที่ 27: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานสำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการจัดการรายได้ของพนักงานขับรถของแต่ละผู้ประกอบการ เทียบกับข้อมูลพนักงานสาย 8

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.015	0.016	0.964	0.173	1.015
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.131	0.064	2.044	0.027*	1.140
รายได้เฉลี่ย (บาท)	0.019	0.018	1.058	0.151	1.019
อายุงานในสายอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร (ปี)	-0.043	0.018	-2.434	0.012*	0.958
จำนวนชั่วโมงทำงาน (ชั่วโมง)	-0.200	0.049	-4.114	0.000***	0.819
จำนวนวันทำงาน (วัน)	0.011	0.189	0.060	0.476	1.011
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	0.196	0.258	0.758	0.228	1.216
หย่าร้าง	0.771	0.566	1.364	0.093	2.163
หม้าย	-0.672	0.698	-0.963	0.173	0.511
ไม่ระบุสถานภาพ	-0.401	0.476	-0.843	0.204	0.669
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.546	0.266	-2.054	0.026*	0.579
มัธยมปลาย	0.246	0.353	0.698	0.246	1.279
ปริญญาตรี	-0.248	1.327	-0.187	0.427	0.780
อื่น ๆ	-0.660	0.461	-1.432	0.083	0.517
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ และรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนมีเงินเดือน	-1.337	0.557	-2.400	0.013*	0.263
เอกชนไม่มีเงินเดือน	-0.399	0.363	-1.100	0.142	0.671
สาย 8 "มีเงินเดือน"	-1.294	0.822	-1.574	0.065	0.274
สาย 8 "ไม่มีเงินเดือน"	0.283	0.458	0.618	0.272	1.327
Intercept (Threshold)					
1 2	-5.274	1.532	-3.443	0.001***	
2 3	-2.923	1.495	-1.954	0.032*	
3 4	-0.354	1.484	-0.239	0.407	
4 5	1.422	1.500	0.948	0.177	
Residual Deviance	719.161				
AIC	763.161				
McFadden R ²	0.07914				
Log Likelihood (Df)	-359.5806 (22)				

5.1.1.4) สรุปรวม 5 ตัวแบบ สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน ของพนักงานขับรถ

จากผลการวิเคราะห์ ตัวแปรระดับการศึกษาในกลุ่มประณมและมัธยมส่งผลต่อแบบจำลอง โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจ สูงกว่า พนักงานที่จบการศึกษาในระดับมัธยม กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงหรืออยู่ในสาย อาชีพพนักงานขับรถมานานกว่า มีแนวโน้มระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่ต่ำกว่า เช่นเดียวกับกลุ่มพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานสูง ก็มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำลงเมื่อ จำนวนชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้น

จากข้อมูลสรุปพบว่าทุกตัวแบบของการวิเคราะห์ความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานในทุกตัว แบบมีค่า Deviance และ AIC ค่อนข้างสูง และมีค่า Log-likelihood ค่อนข้างต่ำ แสดงว่า แบบจำลองเหล่านี้ยังมีค่าความคลาดเคลื่อนค่อนข้างสูง และอธิบายระดับความพึงพอใจหรือตัวแปร เกณฑ์ได้ไม่ดัดนักเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำยิ่งขึ้น ในการศึกษาในอนาคตอาจจะต้องพิจารณาการเก็บ ข้อมูล ที่ให้ตัวแปรทำนายในลักษณะอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้แบบจำลองสามารถทำนายค่าตัวแปรเกณฑ์ได้ ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่า AIC (Akaike's Information Criterion) ทั้ง 5 ตัวแบบพบว่า ตัวแบบ ที่ 3 ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวแปรทำนายตามประเภทผู้ประกอบการ และรูปแบบรายได้ของพนักงานขับรถ ให้ ค่าวิเคราะห์ผลข้อมูลได้ดีกว่า กับตัวแบบอื่น ๆ โดยมีค่า AIC ต่ำที่สุดที่ 762.241 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัว แบบที่ 3 มีค่าการทำนายที่ดีกว่าตัวแบบอื่น ๆ และการวิเคราะห์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรทำนาย รูปแบบผู้ประกอบการ และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน ให้ค่าทำนายตัวแปรเกณฑ์ที่ดีที่สุด เมื่อเทียบ กับตัวแบบอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้

5.1.2 แบบจำลองวิเคราะห์ความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร

5.1.2.1) โมเดลความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถ

วิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร จำนวน 1202 ตัวอย่าง โดยพิจารณารูปแบบ ผู้ประกอบการ และการจัดการรายได้ของพนักงานขับรถเป็นตัวแปรทำนาย (x_A) และพิจารณาตัวแปร คุณลักษณะทางเศรษฐกิจสังคม Socioeconomic Characteristics ดังนี้

- อายุ - เพศ - สถานภาพสมรส
- การศึกษา - จำนวนสมาชิกในครัวเรือน - รายได้

ในส่วนข้อมูลของผู้โดยสาร จะทำการสร้างแบบจำลองวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในหัวข้อ แบบจำลองที่วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถประจำทาง โดยมีรายละเอียดข้อมูลการวิเคราะห์ ดังนี้

1) กรณีแบ่งกลุ่มผู้โดยสารโดยเป็นสองกลุ่มตามการจัดการรายได้ให้แก่พนักงานขับรถ ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสารที่นั่งรถสายที่พนักงานขับรถมีรายได้แบบ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 506 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้โดยสารที่นั่งรถที่พนักงานขับรถมีรายได้แบบ “มีเงินเดือน” จำนวน 694 ตัวอย่าง รวม 1,200 ตัวอย่าง



ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรเพศ ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรอายุ และตัวแปรประเภทการจ่ายค่าตอบแทนมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยกลุ่มผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า โดยอายุที่เพิ่มขึ้นหนึ่งปี ให้โอกาสที่ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้น 1.023 เท่า และกลุ่มผู้โดยสารรถที่พนักงานมีค่าตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า รถที่พนักงานขับรถไม่มีค่าตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน 1.605 เท่า นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกลุ่มผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วงที่ต่ำกว่า มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานสูงกว่า โดยรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท ให้โอกาสที่ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้นเป็น $1/0.747 = 1.339$ เท่า

จากโมเดลนี้ได้ว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์มีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกช่วงระดับความพึงพอใจ (Intercept) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance เป็น 2435.292 ค่า AIC เป็น 2473.292 ค่า McFadden R^2 ที่ 2.30% ซึ่งมีค่าค่อนข้างน้อย อาจได้ว่าข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ยังอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามได้ไม่ดีนัก และมีค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -1217.700 ที่ Degree of Freedom (DF) เท่ากับ 19

ตารางที่ 28: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบการจัดการรายได้ของพนักงานขับรถที่โดยสารเป็นกลุ่มที่มี-ไม่มีเงินเดือน แบบไม่แยกผู้ประกอบการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.022	0.007	3.037	0.004***	1.023
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.059	0.039	1.497	0.075	1.061
เพศ					
เพศชาย (ค่าอ้างอิง)					
เพศหญิง	-0.024	0.127	-0.188	0.427	0.976
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	-0.248	0.162	-1.525	0.072	0.781
หย่าร้าง	-0.295	0.546	-0.540	0.298	0.744
หม้าย	0.021	0.504	0.042	0.483	1.022
ไม่ระบุสถานภาพ	0.148	0.264	0.559	0.291	1.159
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.455	0.390	-1.166	0.129	0.634
มัธยมปลาย	-0.045	0.368	-0.123	0.452	0.956
ปริญญาตรี	-0.546	0.372	-1.468	0.079	0.579
อื่น ๆ	-0.232	0.478	-0.485	0.317	0.793
ระดับรายได้					
รายได้ต่ำ (ค่าอ้างอิง)					
รายได้ปานกลาง	-0.291	0.146	-1.997	0.031*	0.747
รายได้สูง	-0.420	0.266	-1.578	0.066	0.657
ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
กลุ่มตามรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน					
ไม่มีเงินเดือน (ค่าอ้างอิง)					
มีเงินเดือน	0.473	0.123	3.862	0.001***	1.605
Intercept (Threshold)					
1 2	-3.250	0.548	-5.934	0.000***	
2 3	-1.068	0.520	-2.052	0.028*	
3 4	2.114	0.526	4.021	0.000***	
4 5	4.419	0.554	7.974	0.000***	
Residual Deviance	2433.629				
AIC	2469.629				
McFadden R ²	0.02297784				
Log Likelihood (Df)	-1216.815 (18)				

2) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสารที่โดยสารรถประจำทางที่เป็นสายรถของขสมก. จำนวน 560 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นสายรถเอกชนร่วมบริการ จำนวน 640 ตัวอย่าง รวม 1,200 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรเพศ ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรอายุ และตัวแปรประเภทผู้ประกอบการมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยในกลุ่มผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า โดยอายุที่เพิ่มขึ้นหนึ่งปี ให้โอกาสที่ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้น 1.022 เท่า และผู้โดยสารที่โดยสารรถในกลุ่มขสมก. มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถกลุ่มเอกชน คิดเป็น $1/0.602 = 1.661$ เท่า นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยในกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับต่ำ มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานสูงกว่า รายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นหนึ่งบาท ให้โอกาสที่จะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้นเป็น $1/0.754 = 1.326$ เท่า

จากโมเดลนี้ได้ว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์มีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกช่วงระดับความพึงพอใจ (Intercept) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance เป็น 2433.11 ค่า AIC เป็น 2471.11 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าโมเดลที่หนึ่ง แสดงว่าโมเดลนี้ให้ค่าการทำนายมีความแม่นยำมากขึ้น และมีค่า McFadden R^2 ที่ 2.38% ค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -1216.555 ที่ Degree of Freedom เท่ากับ 19

ตารางที่ 29: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบผู้ประกอบการเป็นกลุ่มขสมก. และกลุ่มเอกชนร่วมบริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.022	0.007	2.986	0.004***	1.022
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.060	0.039	1.522	0.072	1.062
เพศ					
เพศชาย (ค่าอ้างอิง)					
เพศหญิง	0.017	0.128	0.135	0.447	1.017
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	-0.238	0.162	-1.468	0.079	0.788
หย่าร้าง	-0.289	0.546	-0.530	0.301	0.749
หม้าย	0.024	0.503	0.048	0.481	1.025
ไม่ระบุสถานภาพ	0.107	0.265	0.403	0.346	1.113
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.500	0.391	-1.279	0.108	0.606
มัธยมปลาย	-0.091	0.368	-0.247	0.404	0.913
ปริญญาตรี	-0.616	0.373	-1.652	0.058	0.540
อื่น ๆ	-0.289	0.479	-0.603	0.277	0.749
ระดับรายได้					
รายได้ต่ำ (ค่าอ้างอิง)					
รายได้ปานกลาง	-0.283	0.146	-1.938	0.034*	0.754
รายได้สูง	-0.408	0.266	-1.532	0.071	0.665
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนร่วมบริการ	-0.507	0.123	-4.130	0.000***	0.602
Intercept (Threshold)					
1 2	-3.832	0.552	-6.942	0.000***	
2 3	-1.650	0.524	-3.148	0.003***	
3 4	1.536	0.526	2.923	0.004***	
4 5	3.846	0.553	6.956	0.000***	
Residual Deviance	2431.452				
AIC	2467.452				
McFadden R ²	0.023852				
Log Likelihood (Df)	-1215.726 (18)				

3) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสารที่โดยสารรถในเส้นทางของขสมก. จำนวน 560 ตัวอย่าง กลุ่มพนักงานขับรถของสายที่เอกชนร่วมบริการที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 134 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานขับรถของสายเอกชนร่วมบริการที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 506 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 1,200 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% ในกลุ่มผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า โดยอายุที่เพิ่มขึ้นหนึ่งปี ให้โอกาสที่ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้น 1.022 เท่า และได้ว่าตัวแปรเพศ ตัวแปรระดับรายได้ และตัวแปรประเภทการจ่ายค่าตอบแทน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยในตัวแปรเพศที่มีตัวแปรเพศชายเป็นกลุ่มอ้างอิง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีแนวโน้มพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานสูงกว่าเพศชาย 1.007 เท่า ในกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับต่ำ จะมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการขับขี่มากกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง $1/0.751 = 1.33$ เท่า และในกลุ่มผู้โดยสารขสมก.มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานสูงกว่าผู้โดยสารที่โดยสารรถกลุ่มเอกชนที่มีเงินเดือน คิดเป็น $1/0.702 = 1.424$ เท่า และเมื่อเทียบกับตัวแปรกลุ่มเอกชนไม่มีเงินเดือนแล้วจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน โดยตัวแปรกลุ่มผู้โดยสารขสมก.มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่าผู้โดยสารที่โดยสารรถกลุ่มเอกชนที่ไม่มีเงินเดือน $1/0.668 = 1.498$ เท่า

จากโมเดลนี้ได้ว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์มีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกช่วงระดับความพึงพอใจ (Intercept) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance เป็น 2432.167 ค่า AIC เป็น 2472.167 และแสดงค่า McFadden R^2 ที่ 2.43% ค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -1216.083 ที่ Degree of Freedom เท่ากับ 20

ตารางที่ 30: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบค่าตอบแทนพนักงานขับรถ แบบแยกประเภทผู้ประกอบการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.022	0.007	2.999	0.003***	1.022
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.061	0.039	1.535	0.070	1.062
เพศ					
เพศชาย (ค่าอ้างอิง)					
เพศหญิง	0.007	0.128	0.057	0.477	1.007
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	-0.246	0.162	-1.513	0.073	0.782
หย่าร้าง	-0.277	0.547	-0.508	0.309	0.758
หม้าย	0.017	0.503	0.035	0.486	1.018
ไม่ระบุสถานภาพ	0.106	0.265	0.399	0.347	1.112
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.493	0.391	-1.259	0.111	0.611
มัธยมปลาย	-0.083	0.369	-0.225	0.412	0.920
ปริญญาตรี	-0.604	0.374	-1.617	0.061	0.547
อื่น ๆ	-0.279	0.479	-0.581	0.284	0.757
ระดับรายได้					
รายได้ต่ำ (ค่าอ้างอิง)					
รายได้ปานกลาง	-0.286	0.146	-1.960	0.032*	0.751
รายได้สูง	-0.403	0.266	-1.513	0.073	0.668
กลุ่มตามรูปแบบผู้ประกอบการ และการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนมีเงินเดือน	-0.354	0.200	-1.766	0.046*	0.702
เอกชนไม่มีเงินเดือน	-0.548	0.130	-4.221	0.000***	0.578
Intercept (Threshold)					
1 2	-3.826	0.552	-6.927	0.000***	
2 3	-1.642	0.524	-3.133	0.003***	
3 4	1.546	0.526	2.940	0.004***	
4 5	3.855	0.553	6.969	0.000***	
Residual Deviance	2430.508				
AIC	2468.508				
McFadden R ²	0.024231				
Log Likelihood (Df)	-1215.254 (19)				

4) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามกลุ่มผู้ประกอบการเดินรถ จะได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้โดยสารในเส้นทางที่มีรถของบริษัทเอกชนเพียงรายเดียวให้บริการ จำนวน 169 ตัวอย่าง กลุ่มผู้โดยสารในเส้นทางที่มีรถเอกชนร่วมบริการมากกว่าหนึ่งราย จำนวน 384 ตัวอย่าง กลุ่มผู้โดยสารในเส้นทางที่มีรถของบริษัทเอกชนวิ่งร่วมกับรถของขสมก. จำนวน 199 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานที่โดยสารรถในเส้นทางที่ขสมก.ให้บริการเพียงรายเดียว จำนวน 448 ตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้โดยสารทั้งหมด 1,200 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรเพศ ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรระดับการศึกษา: ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยกลุ่มผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า โดยอายุที่เพิ่มขึ้นหนึ่งปี ให้โอกาสที่ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้น 1.022 เท่า และพบกว่าตัวแปรระดับรายได้ และตัวแปรจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยในกลุ่มผู้โดยสารที่โดยสารในกลุ่มที่รายได้ต่ำ มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า ผู้โดยสารที่ในกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง โดยมีค่าความพึงพอใจสูงกว่า $1/0.747 = 1.339$ เท่า และในกลุ่มผู้โดยสารที่โดยสารรถในเส้นทางที่มีขสมก.เป็นผู้ให้บริการรายเดียว มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานสูงกว่าผู้โดยสารที่โดยสารรถในเส้นทางที่มีเอกชนวิ่งให้บริการเพียงรายเดียว 1.567 เท่า

จากโมเดลนี้ได้ว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์มีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกช่วงระดับความพึงพอใจ (Intercept) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance เป็น 2435.763 ค่า AIC เป็น 2477.763 ซึ่งมีค่าสูงกว่าโมเดลที่สาม แสดงว่าโมเดลนี้ให้ค่าการทำนายมีความแม่นยำน้อยกว่าโมเดลที่พิจารณา กลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน โดยมีค่า McFadden R^2 ที่ 2.28% ค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -1217.882 ที่ Degree of Freedom เท่ากับ 21

ตารางที่ 31: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร ที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มผู้ประกอบการ 4 ประเภทตามจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางที่ให้บริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.022	0.007	2.999	0.003***	1.022
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.061	0.039	1.535	0.070	1.062
เพศ					
เพศชาย (ค่าอ้างอิง)					
เพศหญิง	0.007	0.128	0.053	0.479	1.007
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	-0.223	0.162	-1.377	0.092	0.800
หย่าร้าง	-0.282	0.546	-0.516	0.306	0.755
หม้าย	0.045	0.504	0.089	0.465	1.046
ไม่ระบุสถานภาพ	0.103	0.266	0.386	0.352	1.108
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.485	0.391	-1.240	0.114	0.616
มัธยมปลาย	-0.071	0.368	-0.193	0.425	0.931
ปริญญาตรี	-0.594	0.373	-1.593	0.063	0.552
อื่น ๆ	-0.248	0.478	-0.517	0.305	0.781
ระดับรายได้					
รายได้ต่ำ (ค่าอ้างอิง)					
รายได้ปานกลาง	-0.292	0.146	-2.000	0.029*	0.747
รายได้สูง	-0.442	0.267	-1.657	0.056	0.643
กลุ่มตามจำนวนผู้ประกอบการในเส้นทางให้บริการ					
เอกขนรายเดียว (ค่าอ้างอิง)					
เอกขนหลายราย	-0.081	0.191	-0.422	0.339	0.923
เอกขนและขสมก.	0.082	0.217	0.380	0.354	1.086
ขสมก.รายเดียว	0.449	0.189	2.370	0.014*	1.567
Intercept (Threshold)					
1 2	-3.386	0.564	-6.001	0.000***	
2 3	-1.206	0.538	-2.243	0.018*	
3 4	1.974	0.542	3.643	0.001***	
4 5	4.282	0.569	7.522	0.000***	
Residual Deviance	2434.106				
AIC	2474.106				
McFadden R ²	0.022786				
Log Likelihood (Df)	-1217.053 (20)				

5) กรณีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่ม แบ่งข้อมูลของกลุ่มผู้โดยสารตามรูปแบบผู้ประกอบการเดินรถ รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานแก่พนักงานขับรถ และเทียบกับข้อมูลของผู้โดยสารที่โดยสารรถสาย 8

- กลุ่มผู้โดยสารสายรถขสมก. จำนวน 561 ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้โดยสารสายรถเอกชนร่วมบริการทั้งหมดที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 134 ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้โดยสารสายรถเอกชนร่วมบริการทั้งหมดที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 507 ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้โดยสารสายรถเอกชนร่วมบริการสาย 8 ที่ “มีเงินเดือน” จำนวน 65 ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้โดยสารสายรถเอกชนร่วมบริการสาย 8 ที่ “ไม่มีเงินเดือน” จำนวน 165 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ

จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตัวแปรเพศ ตัวแปรสถานะสมรส และตัวแปรระดับการศึกษา: ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ตัวแปรอายุ และตัวแปรประเภทผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% โดยกลุ่มผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า โดยอายุที่เพิ่มขึ้นหนึ่งปี ให้ออกาสที่ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานมากขึ้น 1.023 เท่า และกลุ่มผู้โดยสารที่โดยสารรถของขสมก. มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มเอกชนที่ “ไม่มี” เงินเดือน โดยมีค่าความพึงพอใจสูงกว่า $1/0.582 = 1.718$ เท่า และมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงาน สูงกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถสาย 8 กลุ่มที่ “ไม่มี” เงินเดือน โดยมีค่าความพึงพอใจสูงกว่า $1/0.572 = 1.748$ เท่า นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผู้โดยสารที่มีรายได้ในระดับต่ำ มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานสูงกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระดับปานกลาง โดยมีค่าความพึงพอใจสูงกว่า $1/0.751 = 1.332$ เท่า

จากโมเดลนี้ได้ว่ามีความน่าจะเป็นที่ตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์มีผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกช่วงระดับความพึงพอใจ (Intercept) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Residual Deviance เท่ากับ 2432.158 ค่า AIC เป็น 2476.158 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าทั้งสี่โมเดลก่อนหน้านี้ แสดงว่าโมเดลที่พิจารณาประเภทผู้ประกอบการและการจัดการค่าตอบแทนพนักงานนี้ ให้ค่าการทำนายมีความแม่นยำมากกว่าโมเดลอื่น โดยมีค่า McFadden R^2 ที่ 2.43% และมีค่า Log-Likelihood (LL) เท่ากับ -1216.079 ที่ Degree of Freedom เท่ากับ 22

ตารางที่ 32: ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ ด้านระดับความพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร สำหรับแบบจำลองที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารตามรูปแบบค่าตอบแทนพนักงานขับรถแบบแยกประเภทผู้ประกอบการ และข้อมูลของผู้โดยสารสาย 8

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าการกระจายตัวของค่าเฉลี่ย	ค่า t	ค่าระดับนัยสำคัญ	Odd Ratio
อายุ (ปี)	0.022	0.007	3.009	0.003***	1.023
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน)	0.060	0.039	1.515	0.072	1.062
เพศ					
เพศชาย (ค่าอ้างอิง)					
เพศหญิง	0.006	0.129	0.046	0.482	1.006
สถานภาพสมรส					
สถานะโสด (ค่าอ้างอิง)					
สมรส	-0.245	0.163	-1.507	0.073	0.783
หย่าร้าง	-0.277	0.547	-0.507	0.309	0.758
หม้าย	0.019	0.504	0.038	0.485	1.020
ไม่ระบุสถานภาพ	0.106	0.265	0.399	0.347	1.112
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา (ค่าอ้างอิง)					
มัธยมต้น	-0.493	0.391	-1.260	0.111	0.611
มัธยมปลาย	-0.084	0.369	-0.228	0.411	0.920
ปริญญาตรี	-0.605	0.374	-1.620	0.060	0.546
อื่น ๆ	-0.279	0.479	-0.583	0.283	0.756
ระดับรายได้					
รายได้ต่ำ (ค่าอ้างอิง)					
รายได้ปานกลาง	-0.286	0.146	-1.960	0.031*	0.751
รายได้สูง	-0.404	0.267	-1.514	0.072	0.668
กลุ่มตามจำนวนผู้ประกอบการ และการจัดการค่าตอบแทนพนักงาน					
ขสมก. (ค่าอ้างอิง)					
เอกชนมีเงินเดือน	-0.355	0.266	-1.337	0.098	0.701
เอกชนไม่มีเงินเดือน	-0.541	0.146	-3.714	0.001***	0.582
สาย 8 "มีเงินเดือน"	-0.351	0.269	-1.307	0.102	0.704
สาย 8 "ไม่มีเงินเดือน"	-0.559	0.182	-3.080	0.003***	0.572
Intercept (Threshold)					
1 2	-3.829	0.554	-6.917	0.000***	
2 3	-1.645	0.526	-3.131	0.002***	
3 4	1.543	0.527	2.926	0.004***	
4 5	3.852	0.554	6.949	0.000***	
Residual Deviance	2430.500				
AIC	2472.500				
McFadden R ²	0.024234				
Log Likelihood (Df)	-1215.250 (21)				

5.1.2.2) สรุปรวม 5 ตัวแบบ สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถ

จากผลการวิเคราะห์ ตัวแปรอายุส่งผลต่อแบบจำลองระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่อย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่า และกลุ่มผู้โดยสารที่มีช่วงรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่า จะมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานที่สูงกว่า ในทุกรูปแบบผู้ประกอบการและรูปแบบค่าตอบแทน

จากข้อมูลในส่วนการประเมินผลแบบจำลองพบว่า ทุกตัวแบบของการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานในทุกตัวแบบมีค่า Deviance และ AIC สูงมาก และมีค่า Log-likelihood ต่ำมาก แสดงว่าแบบจำลองเหล่านี้ยังมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนายที่ค่อนข้างสูง แต่เมื่อพิจารณาค่า Intercept พบว่าทุกตัวแบบมีค่า Intercept ที่มีนัยสำคัญ อธิบายได้ว่าตัวแปรทำนายที่ใช้ในการวิเคราะห์เหล่านี้ มีผลอย่างมากต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ทุกระดับความพึงพอใจ และเพื่อให้ได้การทำนายข้อมูลที่แม่นยำยิ่งขึ้น ในการศึกษาในอนาคตอาจพิจารณาการเก็บข้อมูล ที่ให้ตัวแปรทำนายในลักษณะอื่นเพิ่มเติม หรือปรับรูปแบบกลุ่มตัวแปรในการทำนายในลักษณะอื่นต่อไป

เมื่อพิจารณาค่า AIC (Akaike's Information Criterion) ทั้ง 5 ตัวแบบพบว่า ตัวแบบที่ 2 ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวแปรทำนายแบบผสม และเอคชน ให้ค่าวิเคราะห์ผลข้อมูลกับตัวแบบได้ดีกว่า โดยมีค่า AIC 2467.452 ซึ่งต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับอีก 4 ตัวแบบที่เหลือ จะได้ว่าตัวแปรผสม และกลุ่มเอคชนมีนัยสำคัญต่อแบบจำลองและให้ค่าในการทำนายความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานที่ดีกว่าตัวแบบอื่นๆ ในการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.2 การตีความผลจากแบบจำลอง

5.2.1 คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญต่อแบบจำลองกลุ่มพนักงานขับรถ

โดยสาร

จากตารางผลการวิเคราะห์แบบจำลองกลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร ในหัวข้อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน มีตัวแปรเชิงคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยของพนักงาน กล่าวคือ กลุ่มพนักงานที่สมรสแล้ว จะมีค่าความพอใจในรายได้สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่โสด อาจเนื่องด้วยรูปแบบค่าใช้จ่ายของกลุ่มคนที่มีครอบครัวค่อนข้างชัดเจน การทำงานโดยมุ่งเป้าหมายการทำรายได้ตามเกณฑ์จึงทำได้ง่ายกว่ากลุ่มคนโสด และหากมีรายได้ที่มากเพียงพอ ก็อาจส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจต่อรายได้ในงานนั้นๆ ที่มากกว่า และตัวแปรรายได้ที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับแบบจำลอง อธิบายได้ว่าระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้น

ย่อมมีผลให้เกิดแนวโน้มความพึงพอใจในรายได้ที่มากขึ้น เมื่อเทียบกับปริมาณงานและเวลาในการทำงานที่เท่ากัน

ส่วนในหัวข้อระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน ตัวแปรเชิงคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ตัวแปรระดับการศึกษา และตัวแปรชั่วโมงการทำงาน โดยในกลุ่มพนักงานที่จบการศึกษาชั้นประถม มีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจ สูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับมัธยม อาจเนื่องด้วยการประเมินความสามารถของตัวพนักงานเอง และข้อจำกัดในการประกอบอาชีพที่อาจต้องมีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่า หรือมีทักษะการทำงานในด้านอื่นที่กลุ่มตัวอย่างไม่มี หากจะไปประกอบอาชีพอื่น รวมถึงการมีชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้นเป็นการเพิ่มโอกาสให้สามารถทำรายได้ที่มากขึ้นได้ ด้วยทักษะและความรู้ในการทำงานเท่าเดิม และในกลุ่มพนักงานที่ทำอาชีพพนักงานขับรถมานานกว่า ย่อมพบเจอกับสภาพการทำงานที่นานกว่าจนคุ้นชิน จึงอาจจะมีการประมาณชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยที่ให้รายได้ที่มากที่สุด หรือมีความเข้าใจในปริมาณงานที่ความเหมาะสมกับปัจจัยเชิงกายภาพของตนเองได้ เมื่อต้องมีชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้น แนวโน้มระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้ก็จะลดต่ำลง พิธีกรรมสมมติฐานการศึกษาที่ทำการทดสอบได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 33: สมมติฐานการศึกษาที่ทำการทดสอบ ในส่วนของระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถโดยสาร

สมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis)	การทดสอบ	หมายเหตุ
H1:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	พนักงานขับรถกลุ่มเอกชน มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในรายได้น้อยกว่าพนักงานขับรถกลุ่มขสมก.
H2:	ปฏิเสธสมมติฐาน	จำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีผลต่อแนวโน้มความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
H3:	ปฏิเสธสมมติฐาน	ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อแนวโน้มพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน
H4:	ปฏิเสธสมมติฐาน	จำนวนชั่วโมงการทำงาน ไม่มีผลต่อแนวโน้มพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน
H5:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	พนักงานที่ให้บริการในเส้นทางที่มีเมตรของขสมก. มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในรายได้มากกว่า พนักงานขับรถกลุ่มเอกชนที่มีหลายผู้ประกอบการวิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน
H6:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	พนักงานขับรถที่มีชั่วโมงการทำงานที่มาก มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจชั่วโมงการทำงานน้อย
H7:	ปฏิเสธสมมติฐาน	อายุของพนักงานขับรถ ไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะพึงพอใจชั่วโมงการทำงาน
H8:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	พนักงานขับรถที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มพึงพอใจชั่วโมงการทำงานในระดับต่ำ

5.2.2 คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญต่อแบบจำลองกลุ่มผู้โดยสาร

ตัวแปรคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ส่งผลต่อแบบจำลองความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ตัวแปรอายุ และตัวแปรรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่า มีแนวโน้มที่จะให้ค่าคะแนนความพึงพอใจ สูงกว่า อาจเนื่องด้วยกลุ่มผู้สูงอายุมักไม่เร่งรีบในการเดินทาง หรือไม่มีข้อมูลรูปแบบการเดินทางมาเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ที่ใช้บริการจนมีความคุ้นชิน และปรับตัวเข้ากับสภาพการบริการมาอย่างต่อเนื่อง จึงอาจจะไม่พิจารณาการบริการที่ไม่เหมาะสมบางอย่างเป็นความไม่พึงพอใจ หรืออาจรู้ว่าไม่ใช่ส่วนสำคัญในการเดินทางเท่าปัจจัยอื่น ๆ รวมถึงกรณีในกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่มีช่วงรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่า จะมีแนวโน้มค่าคะแนนความพึงพอใจที่มากกว่า อาจเนื่องด้วยช่วงรายได้ที่น้อยกว่า ทำให้มีตัวเลือกในการเดินทางไม่มาก หรืออาจมีสิทธิเลือกใช้บริการประเภทอื่นได้น้อยกว่า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจใช้เพียงบริการรถโดยสารประจำทางเพียงอย่างเดียวจนคุ้นชิน และปรับตัวได้กับรูปแบบการบริการ และพฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่เหมาะสมของพนักงานขับรถ หรือด้วยลักษณะทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง อาจทำให้ไม่เห็นประเด็นเหล่านี้เป็นปัจจัยในด้านความไม่พึงพอใจจากการรับบริการ

ตารางที่ 34: สมมติฐานการศึกษาที่ทำการทดสอบ ในส่วนของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

สมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis)	การทดสอบ	หมายเหตุ
H9:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มเอกชนร่วมบริการ มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานน้อยกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มขสมก.
H10:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มเอกชนที่พนักงานขับรถไม่มีเงินเดือน มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการขับขี่ของพนักงานน้อยกว่า ผู้โดยสารที่โดยสารรถของกลุ่มพนักงานขับรถเอกชนที่มีเงินเดือน
H11:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก มีแนวโน้มพึงพอใจการบริการและการขับขี่ของพนักงานน้อย
H12:	ปฏิเสธสมมติฐาน	เพศของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร ไม่มีผลต่อแนวโน้มความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการและการขับขี่ของพนักงาน
H13:	ปฏิเสธสมมติฐาน	ระดับการศึกษาของผู้โดยสาร ไม่มีผลต่อแนวโน้มความพึงพอใจการบริการและการขับขี่ของพนักงาน
H14:	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน	ผู้โดยสารของสายที่ให้บริการในเส้นทางที่มีแต่รถของขสมก. มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการบริการมากกว่าสายที่มีหลายผู้ประกอบการวิ่งให้บริการในเส้นทางเดียวกัน

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มด้วยการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเชิงอันดับ โดยการพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยเชิงเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้อง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านรายได้และปัจจัยการทำงานโดยเฉลี่ยของกลุ่มพนักงาน

ที่มีเงินเดือนมีแนวโน้มสูงกว่าระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของพนักงานที่ไม่มีเงินเดือน และอิทธิพลของตัวแปรเชิงเศรษฐกิจและสังคมต่อแบบจำลองที่สำคัญในกลุ่มพนักงานขับรถจะอยู่ในส่วนของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการรายได้ของพนักงานที่สมรสหรือมีครอบครัวแล้ว จะมีแนวโน้มมีความต้องการรายได้ที่สูงกว่า และยินดีที่จะทำงานด้วยจำนวนชั่วโมงที่มากกว่าหากได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีสถานะโสด ส่วนในกลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ และกลุ่มคนรายได้มีน้อยมีแนวโน้มความพึงพอใจการบริการโดยเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มวัยเรียนและวัยทำงาน ที่มีโอกาสในการเข้าถึงระบบขนส่งประเภทอื่น ๆ ได้ง่ายกว่า สามารถเปรียบเทียบและเลือกการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการได้สะดวกกว่า โดยมีปัจจัยเชิงกายภาพของบุคคล และเรื่องค่าโดยสารเข้ามาเกี่ยวข้องน้อยกว่ากลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้โดยสารที่มีรายได้น้อย



บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย

6.1 ภาพรวมของงานวิจัย

การวิจัยชุดนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานขับรถต่อคุณภาพการบริการ ที่ประเมินด้วยผู้โดยสารในลักษณะของความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับขณะโดยสารรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ เก็บข้อมูลการศึกษาด้วยการสุ่มใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองทางสถิติชนิดการถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ (Ordinal Logistic Regression Model) เนื่องจากข้อมูลของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างถูกเขียนด้วยค่าระดับคะแนน ตั้งแต่ 1-5 โดย 1 แทนด้วยความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 แทนด้วยความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ และเนื่องด้วยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน จึงแบ่งแบบจำลองการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่ม ดังนี้

6.1.1 แบบจำลองสำหรับกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ

เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานขับรถโดยสารสังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และพนักงานขับรถโดยสารสังกัดบริษัทเดินรถเอกชนร่วมบริการ โดยเลือกสายรถประจำทางที่เดินรถประจำให้บริการในเส้นทางเดียวกันกับสาย 8 ซึ่งเป็นเส้นทางอ้างอิงลักษณะกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถโดยสาร และอ้างอิงลักษณะของผู้ประกอบการเดินรถที่มีหลายประเภทผู้ประกอบการ

ในสายเดียว โดยทำการติดต่อเพื่อขออนุญาตผู้ประกอบการแต่ละราย เข้าสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่บริเวณจุดพักพนักงานที่ท่ารถประจำทาง และเขตการเดินทาง เพื่อเลี่ยงการเก็บข้อมูลขณะกลุ่มตัวอย่างพนักงานกำลังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเดินทาง ทำการสำรวจความพึงพอใจและข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมผ่านการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามชุดสำหรับพนักงานขับรถโดยสารชนิดกระดาศทั้งหมด และรวบรวมเพื่อแจกแจงและวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรายได้ และความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของพนักงาน เก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 304 ตัวอย่าง เป็นพนักงานขับรถเพศชายทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างพนักงานขสมก. 155 ตัวอย่าง และพนักงานเอกชน 169 ตัวอย่าง

6.1.2 แบบจำลองสำหรับกลุ่มผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพ

พื้นที่ในการเก็บข้อมูลกลุ่มผู้โดยสารรถประจำทางสำหรับการวิจัยนี้ ทำการสำรวจในพื้นที่ป้ายหยุดรถในเส้นทางของรถประจำทางสาย 8 ได้แก่ ท่ารถโดยสารสาย 8 (ปากคลองตลาด) ป้ายหยุดรถโดยสารในเขตเมืองเก่าเกาะรัตนโกสินทร์ - ถนนพระราม 6 - อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ - ถนนพหลโยธินช่วงต้น - ถนนลาดพร้าว และสิ้นสุดพื้นที่สำรวจที่ย่านแฮปปี้แลนด์ เขตบางกะปิ และบริเวณใกล้เคียง เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารด้วยแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารในรูปแบบกระดาศ 97% และเก็บเพิ่มเติมทางออนไลน์ด้วยชุดคำถามเดียวกันอีก 3% เก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 1,200 ตัวอย่าง เป็นผู้โดยสารเพศชาย 441 ตัวอย่าง เพศหญิง 759 ตัวอย่าง โดยเป็นผู้โดยสารของรถขสมก. 560 ตัวอย่าง และผู้โดยสารรถเอกชน 640 ตัวอย่าง

เมื่อเก็บรวบรวมตัวอย่างทั้งสองกลุ่มได้แล้ว จึงนำมาแจกแจงข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อพิจารณาลักษณะและการกระจายตัวของชุดข้อมูล แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองการถดถอยโลจิสติกเชิงลำดับ (Ordinal Logistic Regression Model) ต่อไป

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

6.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถโดยสาร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถในหัวข้อความพึงพอใจในรายได้ ตัวแปรเชิงคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยของพนักงาน โดยหน่วยรายได้ที่มากขึ้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้ อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสถานภาพสมรสถือเป็นตัวแทนปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการประกอบอาชีพ และความคาดหวังในหน้าที่การงาน กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะโสดมีอายุเฉลี่ย 43.45 ปี น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วที่มีอายุเฉลี่ย 47.04 ปี มีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่า และมีโอกาสใน

การหารายได้ในสายอาชีพอื่นได้มากกว่า จึงอาจมีความคาดหวังในรายได้ที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว

สำหรับตัวแปรเชิงคุณลักษณะเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ไม่แสดงผลต่อแบบจำลองนี้ เช่น อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพพนักงานขับรถ พิจารณาได้ว่าตัวแปรดังกล่าวอาจมีผลในการพิจารณาระดับความพึงพอใจในรายได้ต่อบุคคล แต่ไม่มีผลในภาพรวม กล่าวคือตัวแปรอายุ ไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในรายได้ที่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาที่ตัวแปรรูปแบบผู้ประกอบการ และรูปแบบการจัดการรายได้ให้แก่พนักงาน พบว่า ในกลุ่มพนักงานขสมก. ที่มีรายได้แน่นอน และมีการดูแลสวัสดิการพนักงานจากทางองค์กรผู้ประกอบการในระดับดี พนักงานมีระดับความพึงพอใจในรายได้โดยเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานเอกชน และมากกว่าพนักงานในกลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำรูปแบบเงินเดือน สะท้อนได้ถึงความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานที่ไม่เพียงแต่จะสัมพันธ์กับระดับรายได้แล้ว แต่ปัจจัยด้านความแน่นอนของรายได้และมั่นคงในอาชีพ ที่เป็นลักษณะที่แตกต่างของพนักงานขสมก. กับพนักงานกลุ่มเอกชนส่วนใหญ่ น่าจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในระดับรายได้และรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน of พนักงานขับรถโดยสารส่วนใหญ่

6.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน of พนักงานขับรถ

โดยสาร

สำหรับการประเมินปัจจัยต่อระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงาน of พนักงานขับรถ โดยสารพบว่าตัวแปรเชิงคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ระดับการศึกษา รวมถึงระดับประสบการณ์ในสายอาชีพขับรถโดยสาร และจำนวนชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปริมาณชั่วโมงการทำงาน ซึ่งในด้านระดับการศึกษาพนักงานที่จบชั้นประถมศึกษามีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในรายได้มากกว่าพนักงานที่จบชั้นมัธยมศึกษา เนื่องด้วยความถนัดและวุฒิการศึกษาของกลุ่มพนักงานที่จบชั้นประถมที่จำกัดรูปแบบงานที่จะสามารถทำได้ และมีโอกาสในการหารายได้ในอาชีพอื่น ๆ ไม่มากนัก จึงอาจเป็นปัจจัยให้พนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะยินดีในการทำงานที่มีชั่วโมงงานมากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้สามารถหารายได้ที่มากขึ้นได้มากกว่าพนักงานที่จบชั้นมัธยมศึกษาที่มีโอกาสในการหารายได้และประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้ง่ายกว่า

สำหรับพนักงานในกลุ่มขสมก. พบว่ามีแนวโน้มความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานที่สูงกว่าพนักงานในกลุ่มเอกชนร่วมบริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้จากลักษณะการทำงานล่วงเวลาของกลุ่มพนักงานขสมก. มีรายได้พิเศษที่เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน ในทุก ๆ ชั่วโมงที่ทำงานมากขึ้น โดยมีอัตราเป็นจำนวนเท่าของค่าแรงต่อชั่วโมงของพนักงานแต่ละคน และมีโอกาสได้รับเบี้ยขยันหรือสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกเมื่อมีชั่วโมงการทำงานที่มากพอ ทำให้จำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้น ส่งผลต่อระดับ

ความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขสมก.ในเชิงบวก ทั้งนี้ ในกลุ่มพนักงานเอกชนที่มีรายได้แบบเงินเดือน ก็ได้รับสวัสดิการและการจ่ายค่าทำงานล่วงเวลาในลักษณะนี้เช่นเดียวกัน ต่างจากพนักงานเอกชนกลุ่มที่ไม่มีเงินเดือน ที่จำนวนชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น อาจไม่ทำให้ได้รับรายได้มากขึ้น เช่น การวิ่งรถให้บริการในวันที่ฝนตก การจราจรจะหนาแน่นขึ้นมากเป็นเท่าตัว จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานจะยาวนานขึ้น แต่จำนวนผู้โดยสารกลับมีจำนวนน้อยลงเนื่องจากผู้โดยสารบางส่วนอาจเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น ๆ แทนเพื่อความสะดวกในการเดินทาง ทำให้รายได้ของพนักงานขับรถต่อจำนวนชั่วโมงทำงานในวันนั้นน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ เป็นต้น ดังนั้น เพื่อจูงใจให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในชั่วโมงการทำงานและระดับความพึงพอใจในรายได้ที่เพิ่มขึ้น การจัดรอบการให้บริการและรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานที่เหมาะสม จึงน่าจะส่งผลให้พนักงานขับรถมีแนวโน้มความพึงพอใจที่มากขึ้นได้

6.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการ และการขับขี่ของพนักงาน

จากการวิเคราะห์แบบจำลองศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการขับขี่ของพนักงาน ด้วยตัวแปรด้านรายได้ของพนักงานและรูปแบบผู้ประกอบการ ร่วมกับตัวแปรคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ตัวแปรอายุ และตัวแปรรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยค่าคะแนนความพึงพอใจ มีแนวโน้มสูงขึ้นในกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป อีกทั้งจากข้อมูลความถี่กลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นช่วงอายุและช่วงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยเรียนและวัยทำงานตอนต้น ที่อายุเฉลี่ย 28.8 ปี และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในด้านรายได้ และความสามารถในการเข้าถึงรูปแบบการให้บริการขนส่งประเภทอื่น จึงเป็นสภาวะที่สนับสนุนให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางด้วยเหตุผลมากกว่าความพึงพอใจในการเดินทาง และในด้านประเภทผู้ประกอบการ พบว่าผู้โดยสารกลุ่มที่ใช้บริการรถขสมก. มีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารสายของเอกชน และโดยเฉพาะรถเอกชนที่พนักงานไม่มีเงินเดือน

ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลการร้องเรียนการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ, 2561) พบว่าข้อร้องเรียนที่มีรายงานมากที่สุดอยู่ในหมวดพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ โดยรถประจำทางสาย 8 เป็นสายที่ได้รับร้องเรียนด้วยความถี่มากที่สุด ในช่วงต้นของการศึกษาจึงหาข้อมูลและสังเกตคุณลักษณะของผู้ประกอบการเดินรถ เส้นทาง และสภาพแวดล้อมของการให้บริการรถสาย 8 พบว่าประเด็นที่น่าสนใจคือการที่เส้นทางนี้มี

ผู้ประกอบการร่วมวิ่งให้บริการมากกว่า 3 ราย ซึ่งแต่ละรายมีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนและดูแลสวัสดิการให้แก่พนักงานที่แตกต่างกัน และเมื่อนำมาประกอบกับข้อมูลการวิเคราะห์ข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความแตกต่างของปัจจัยรายได้ของพนักงานมีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ ตามลำดับ

6.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้ของพนักงานขับรถโดยสาร และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการรถโดยสารประจำทาง

จากข้อมูลข้างต้น แบบจำลองในการวิจัยบอกลักษณะรายได้ที่ทำให้มีแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจต่อรายได้ที่ดีกว่า เป็นรูปแบบรายได้ที่มีการจ่ายแบบประจำ และมีเบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการในการทำงานเพิ่มเติม เช่นเดียวกับรูปแบบรายได้ของพนักงานในกลุ่มชมก. เห็นได้ว่าการที่ผู้ประกอบการมีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน จะให้ความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานแตกต่างกัน และส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มในการผลิตการบริการที่ให้ค่าความพึงพอใจในการบริการของผู้โดยสารที่แตกต่างกันด้วย

ในส่วนของปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่าหากมีรายได้ที่เหมาะสมการมีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นกลับส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้และชั่วโมงการทำงานของพนักงานที่มากขึ้น ซึ่งรูปแบบความพึงพอใจในรายได้และชั่วโมงการทำงานของพนักงานในลักษณะนี้ สอดคล้องกับรูปแบบการจัดการรายได้พนักงานของกลุ่มชมก. ที่กลุ่มพนักงานได้รับคะแนนความพึงพอใจในการบริการจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารในเกณฑ์ดี เช่นเดียวกับกลุ่มพนักงานเอกชนที่มีเงินเดือน เช่น สาย 8 แบบปรับอากาศ และสาย 92 แบบปรับอากาศ

ดังนั้น แม้ว่าจะไม่สามารถเทียบข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของพนักงานขับรถกับกลุ่มผู้โดยสารได้โดยตรง แต่จากข้อมูลการวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานขับรถที่มีระดับความพึงพอใจในรายได้และชั่วโมงการทำงานของตนเองอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะเป็นกลุ่มพนักงานขับรถที่มีรูปแบบการจัดการรายได้และประเภทผู้ประกอบการลักษณะเดียวกับกลุ่มที่ผลิตการบริการที่ให้ค่าความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการในเกณฑ์ที่ดี ประกอบกับค่าการวิเคราะห์ต่าง ๆ จากแบบจำลอง กล่าวได้ว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานขับรถต่อค่าตอบแทนในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการรถโดยสารประจำทางอย่างมีนัยสำคัญ

6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการวิจัย

6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานและค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในรายได้และการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานยินดีที่จะมีชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้น เมื่อได้รับค่าตอบแทนการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพและการใช้ชีวิต แต่ในปัจจุบัน รูปแบบค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถในกลุ่มเอกชนส่วนใหญ่ยังเป็นรูปแบบเบียดเบียนและส่วนแบ่งจากการจำหน่ายตัวโดยสาร ทำให้พนักงานในกลุ่มนี้อาจมีทัศนคติในการทำงานเพียงเพื่อให้ได้รายได้มากขึ้น จึงไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้มีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ เนื่องจากพนักงานยังมีความกังวลในปัจจัยรายได้ในแต่ละวัน ที่ต้องพยายามทำงานให้ได้มากเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว สร้างความกดดันและสภาวะเครียดในการทำงานโดยอ้อม ส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงาน เป็นสาเหตุหลักอย่างหนึ่งของการเลิกประกอบอาชีพพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการขาดพนักงานเดินรถ และไม่สามารถวิ่งรถให้บริการได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ส่งผลเชิงลบอย่างต่อเนื่องกับกิจการเดินรถโดยสารสาธารณะ (ภคพล วัตโส, 2558)

ดังนั้น ในการพิจารณารูปแบบค่าตอบแทน จำนวนชั่วโมงการทำงาน และสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการเดินรถควรให้ความสำคัญ รวมถึงการสนับสนุนคุณภาพส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควบคู่ไปกับการปรับปรุงคุณภาพยานพาหนะ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ดีขึ้น จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ สามารถประกอบอาชีพอยู่ในสายงานพนักงานขับรถได้นานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้โดยสารมีโอกาสได้รับการบริการที่ดีขึ้น มีระดับความพึงพอใจและทัศนคติต่อการใช้บริการในทางที่ดีขึ้น อันจะนำมาซึ่งรายได้และผลประกอบการที่ดีขึ้นต่อไปตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลการเดินรถ

โดยสารในกรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลการวิจัยพบว่าพนักงานขับรถในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี ในช่วงสถานการณ์ทางการเมืองและเศรษฐกิจปกติจะมีรายได้เฉลี่ย 20,500 บาท เมื่อพิจารณาพนักงานขับรถทั้งหมด แต่จะเหลือรายได้เฉลี่ยเพียง 16,200 บาท สำหรับพนักงานขับรถโดยสารเอกชน และเฉลี่ย 13,500 บาทหรือน้อยกว่า สำหรับกลุ่มเอกชนที่ไม่มีรายได้ประจำ โดยมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 38.8 ที่จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 และจากการลงพื้นที่สำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทำให้ทราบว่า มีพนักงานจำนวนมากไม่สามารถเขียนหนังสือได้ และใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นระบบบอวล็อก ดังนั้น หากมีการวางแผนเชิงการปรับปรุงการให้บริการในส่วนของกายภาพ หรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเดินทางของผู้โดยสารนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเชิง

เศรษฐกิจและสังคมเหล่านี้ของพนักงานขับรถโดยสาร ให้มีความสอดคล้องกัน เช่น มีการสอบถามความคิดเห็นหากมีการติดตั้งเครื่องมือต่าง ๆ ว่าเป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ของพนักงาน หรือการโดยสารของผู้โดยสารหรือไม่ หรือจัดให้มีการอบรมการใช้งานเพื่อให้พนักงานสามารถให้ความร่วมมือในการพัฒนานั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงประเด็นของรายได้ของพนักงานที่ไม่ควรลดลงเมื่อมีการปรับใช้เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานขับรถไม่ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาหรือใช้งานเครื่องมือดังกล่าว เนื่องจากจะทำให้การทำงานยุ่งยากมากขึ้น หรือมีโอกาสทำให้รายได้ของตนลดลงหากเริ่มใช้งาน เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านรายได้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ และรูปแบบผู้ประกอบการที่แตกต่างกันจะผลิตการบริการที่ให้ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่แตกต่างกันด้วย โดยพนักงานในกลุ่มขสมก. และกลุ่มที่มีรายได้มั่นคงมีความพึงพอใจต่อรายได้และจำนวนชั่วโมงการทำงานของตนมากกว่าพนักงานที่ไม่มีรายได้ประจำ สอดคล้องกับข้อมูลฝั่งผู้โดยสารที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าในการใช้บริการรถโดยสารที่เป็นรถของขสมก. และรถของกลุ่มเอกชนที่จ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานเป็นรายเดือน รวมถึงกลุ่มพนักงานที่วิ่งให้บริการในเส้นทางที่มีผู้ประกอบการน้อยราย ก็มีค่าคะแนนความพึงพอใจในรายได้และชั่วโมงการทำงานที่ดีกว่า และให้ความพึงพอใจต่อผู้โดยสารในเส้นทางนั้น ๆ ด้วยระดับความพึงพอใจในการขับขี่และการบริการของพนักงานที่สูงกว่า

การประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นผู้บัญญัติและบังคับใช้กฎหมายในการควบคุมคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการเดินรถ ทั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และกลุ่มบริษัทเอกชนร่วมบริการอื่น ๆ และมีอำนาจในการพิจารณาและเสนอใช้รูปแบบการจัดการบุคลากรผู้ให้บริการเดินรถแก่ผู้ประกอบการได้ โดยเฉพาะการควบคุมด้วยการพิจารณาใบอนุญาตให้แก่ผู้ประกอบการ ดังนั้น ในการวางแผนการพัฒนาระบบการให้บริการรถโดยสารในกรุงเทพฯ ควรพิจารณาปัจจัยเรื่องการจัดการค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานเดินรถและผู้ประกอบการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านโครงข่ายเส้นทาง และคุณภาพยานพาหนะที่ใช้ให้บริการอย่างเหมาะสมและหากสามารถดำเนินการจัดระเบียบการให้ใบอนุญาตเฉพาะผู้ประกอบการที่มีความพร้อมในการให้บริการ พิจารณาระดับเพดานค่าโดยสารให้เหมาะสมกับระดับค่าครองชีพและต้นทุนการให้บริการ รวมถึงการให้การสนับสนุนผู้ประกอบการในด้านงบประมาณ การประสานงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรและการบริการ และการสนับสนุนด้านสาธารณูปโภคส่วนกลางอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจการได้อย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาการให้บริการได้ในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

6.4 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดสำหรับการวิจัยในอนาคต

สำหรับข้อจำกัดในการวิจัยนี้ ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่การเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งในส่วนของข้อมูลสถิติการให้บริการ และข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานขับรถและผู้โดยสาร โดยแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

6.4.1 ข้อจำกัดด้านข้อมูลสถิติการให้บริการ:

เนื่องจากระบบการเก็บข้อมูลของหน่วยงานขสมก. และผู้ประกอบการเดินรถเอกชนยังอยู่ในรูปแบบกระดาษ หรืออยู่ในเว็บไซต์ด้วยรูปแบบที่เข้าถึงได้ยาก หรือมีข้อมูลที่ไม่ได้ปรับปรุงตามช่วงเวลาในปัจจุบัน เป็นต้น การค้นคว้าข้อมูลเชิงสถิติขององค์กรจำเป็นที่จะต้องเข้าไปติดต่อกับหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลโดยตรง ซึ่งใช้เวลาค่อนข้างนานและอาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน จึงจำเป็นที่จะต้องสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย อีกทั้งรูปแบบของข้อมูลผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพฯและปริมณฑล ไม่ถูกแจกแจงคุณลักษณะเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งหากผู้วิจัยมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อ้างอิงในส่วนนี้ประกอบการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำเป็นที่จะต้องเตรียมการในส่วนของการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลส่วนนี้เพิ่มเติม

6.4.2 ข้อจำกัดด้านข้อมูลจากแบบสอบถามในกลุ่มของพนักงานขับรถ:

เนื่องจากไม่สามารถให้พนักงานหยุดเดินรถเพื่อเข้ามาทำแบบสอบถามที่ศูนย์ หรือที่สำนักงานของผู้ประกอบการได้อย่างเหมาะสม ในการเก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์พนักงานส่วนใหญ่ จึงต้องสำรวจที่ท่ารถประจำทางและเขตการเดินรถของขสมก. ซึ่งเป็นจุดรวมที่รถทุกคันของแต่ละสายจะเข้ามาเพื่อลงทะเบียนเช็คครอบวิ่งและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงเป็นจุดพักรถของพนักงานด้วย ซึ่งพนักงานที่เข้ามาที่ท่ารถหากไม่ใช่กลุ่มที่ต้องเตรียมตัวเพื่อออกเดินทางในเที่ยวต่อไป ก็ยากที่จะใช้เวลาในการรับประทานอาหาร หรือพักผ่อนส่วนตัว การเข้าไปสำรวจจึงเป็นการรบกวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม เนื่องด้วยเป็นงานวิจัยเพื่อการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือในการให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลเป็นอย่างดี แต่ผู้สำรวจต้องใช้เวลาอย่างมากและตรวจสอบการตอบคำถามให้ละเอียด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่อ่านและเขียนหนังสือไม่ได้ ผู้สำรวจจึงจำเป็นต้องเข้าไปช่วยเหลือเพื่อเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ด้วยการอ่านแล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบแทนให้ผู้ตอบเขียนด้วยตนเอง เป็นต้น

6.4.3 ข้อจำกัดด้านข้อมูลจากแบบสอบถามในกลุ่มของผู้โดยสาร:

เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารทำการเก็บข้อมูลที่จุดจอดรถประจำทาง หรือบริเวณใกล้เคียง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในลักษณะของความเร่งรีบ หรือมีความกังวลในการรอคอยรถมากกว่าที่จะให้ความสนใจในเนื้อหาของแบบสอบถาม ทำให้ในบางตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามใส่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่ไม่เป็นจริง เช่น เป็นเพศหญิงแต่เลือกเพศชาย เดินทางด้วยรถสาย 28 แต่ใส่ข้อมูลเลขสายเป็นสาย 38 หรือตอบแบบสอบถามแบบทึ่งตึงในส่วนข้อมูล

ระดับความพึงพอใจ คืออ่านคำถามเพียงข้อแรกหรือไม่อ่านเลย แล้วเลือกตอบที่ค่าคะแนนใดคะแนนหนึ่งทั้งหมด เป็นต้น ซึ่งในลักษณะนี้ผู้สำรวจจำเป็นต้องสังเกตและซักถามเพื่อเป็นข้อมูลประกอบและยืนยันว่าข้อมูลต่าง ๆ ถูกต้องตามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกลงในแบบสอบถามหรือไม่

ในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการยังคงมีประเด็นในด้านอื่น ๆ ที่สำคัญต่อการวิเคราะห์ นอกเหนือจากรูปแบบการจัดการค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานขับรถโดยสาร เช่น ประเด็นในส่วนของผู้ที่บริการ เส้นทางการเดินทาง และรอบเวลาการให้บริการของรถโดยสารแต่ละสาย รวมถึงประเด็นในส่วนของการจัดการจำนวนและเที่ยวรถ รูปแบบของยานพาหนะ และสาธารณูปโภคเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และสนับสนุนการทำงานให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการเดินทาง ให้สัมพันธ์กับความต้องการการเดินทาง และความสามารถในการเข้าถึงการบริการของประชาชน ซึ่งมีผลต่อความสะดวกสบายในการโดยสาร โอกาสในการเพิ่มปริมาณผู้โดยสารเข้าสู่ระบบ และแปรผันตรงกับรายได้ที่ผู้ประกอบการเดินทางและพนักงานจะได้รับ โดยเฉพาะในกลุ่มของพนักงานเอกชนที่มีรายได้จากการจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น ดังนั้น ในการวิจัยในอนาคตผู้วิจัยสามารถพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ร่วมกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในรายได้ของพนักงาน หรือปัจจัยด้านการบริการและปัจจัยด้านกายภาพอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์หาตัวแปรในการทำงานที่จะสนับสนุนการสร้างการบริการที่มีมาตรฐานและเหมาะสมกับบริบทการเดินทางด้วยขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร ต่อไป



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- Abdullah, M., Ali, N., Shah, S. A. H., Javid, M. A., & Campisi, T. (2021). Service quality assessment of app-based demand-responsive public transit services in Lahore, Pakistan. *Applied Sciences*, 11(4), 1911.
- BangkokBusClub. (2558). บัญชีอัตราเงินเดือนพนักงานเดินรถและพนักงานบริการขสมก. ฉบับที่ 180. Retrieved from www.bangkokbusclub.com
- Chang, H.-L., & Yeh, C.-C. (2005). Factors affecting the safety performance of bus companies—The experience of Taiwan bus deregulation. *Safety Science*, 43(5-6), 323-344.
- Chatterjee, K., Hounsell, N., Firmin, P., & Bonsall, P. (2002). Driver response to variable message sign information in London. *Transportation research part C: Emerging technologies*, 10(2), 149-169.
- Commons, W. (2020). Retrieved from https://commons.wikimedia.org/wiki/Main_Page.
https://commons.wikimedia.org/wiki/Main_Page
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. *Philosophy and Rhetoric*, 10(2).
- Gómez-Lobo, A. (2012). The ups and downs of a public transport reform: The case of Transantiago. *Serie documentos de trabajo SDT354, Universidad de Chile, Departamento de Economía, Santiago, Chile.*
- Herzberg, F. (2005). The motivation-hygiene theory. *Organizational behavior one: Essential theories of motivation and leadership*, eds JB Miner, ME Sharpe Inc, New York, 2(4), 61-74.
- HTUN, P. T. T., NAKAMURA, F., OKAMURA, T., & WANG, R. (2012). Influences of Bus Drivers' Salary System on Their Behaviors Experience from Urban Bus Market of Developing Countries. *Asian Transport Studies*, 2(2), 209-220.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). Organizational development and change. *St. Paul: West Pub. Co*, 583.
- Javid, M. A., Okamura, T., & Nakamura, F. (2015). Public satisfaction with service quality of Daewoo Urban bus service in Lahore. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 11, 1097-1108.

- Litman, T. (2012). Evaluating Transportation Equity: Guidance for Incorporating Distributional Impacts in Transport Planning. *Victoria Transport Policy Institute: Victoria, Australia.*
- Liu, I., & Agresti, A. (2005). The analysis of ordered categorical data: An overview and a survey of recent developments. *Test*, 14(1), 1-73.
- Noor, H. M., & Foo, J. (2014). Determinants of customer satisfaction of service quality: city bus service in Kota Kinabalu, Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 153, 595-605.
- Ratanawaraha, A., & Chalermpong, S. (2021). Operational models, drivers' compensation, and bus service quality in Bangkok. *Engineering Journal*, 25(3), 85-94.
- salaryexplorer.com. (2022). Retrieved from www.salaryexplorer.com.
www.salaryexplorer.com
- Siegrist, J. (2012). Effort-reward imbalance at work: Theory, measurement and evidence. *Department of Medical Sociology, University Düsseldorf, Düsseldorf*, 19.
- Useche, S., Cendales, B., & Gómez, V. (2017). Work stress, fatigue and risk behaviors at the wheel: Data to assess the association between psychosocial work factors and risky driving on Bus Rapid Transit drivers. *Data in brief*, 15, 335-339.
- เจริญวรรณยิ่ง, ม. (2539). การศึกษาความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและการบริหารองค์กรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการรถไฟแห่งประเทศไทย. Retrieved from
- แพนทอง, อ. (2558). งานวิจัยตีแผ่ชีวิตพนักงานขสมก. Retrieved from
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). ข้อมูลรายงานผลประกอบการเดินรถบริษัท ทรัพย์ 888 จำกัด. Retrieved from https://www.dbd.go.th/index_answer.php?tid=4048505.
https://www.dbd.go.th/index_answer.php?tid=4048505
- จิตสำรวย, ภ. (2557). เจาะสภาพการจ้างงานกระเป่า-คนขับรถเมล์ ต้นตอคุณภาพการบริการ. Retrieved from <https://prachatai.com/journal/2014/08/55226>
- ช่วยแก้ว, น. (2561). ออกมาตรการแก้ไข "รถเมล์" เจ็บทุกวิน. เศรษฐกิจ-โลจิสติกส์. Retrieved from <https://d.dailynews.co.th/economic/653364/>
- บัวขำ, บ. (2562). ปัญหามารถเมล์ จะแก้ไขอย่างไรดี? เปลี่ยนผ่าน. Retrieved from https://www.matichonweekly.com/column/article_174681
- บุญเปี่ยม, น. (2014). "รถเมล์สาย8"มหากาพย์ความซ่าบนถนนกทม. ข่าวภูมิภาค. Retrieved from

<https://www.posttoday.com/social/local/282950>

บุญรอด อินตามณี, ส. ๘. (2544). คุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์.

Retrieved from

ปกรณ ตระการวชิรหัตถ์, ส. ศ., อุบลวรรณ ภาวนันท์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุกในระดับอุตสาหกรรมและระดับธุรกิจ. *WMS Journal of Management science*(3), 11-30.

วิธธธาตา, ส. (2561). รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ ใต้หวั่น และเมืองเกียวกโต ประเทศญี่ปุ่น In. รุ่งเจริญ, ก. (2562). เจาะชุมชนชายธุรกิจรถเมล์สาย 8. รายงาน-สกู๊ป. Retrieved from

<https://www.isranews.org/content-page/item/27819-%E0%B8%B4bus.html>

วัดโส, ภ. (2558). คุณภาพชีวิต พนง.ขสมก.ย่าแย้ เผชิญความเครียด-หนี้สิน-ทำงานล่วงเวลา. สังคม.

Retrieved from <https://news.thaipbs.or.th/content/5865>

สิทธิของผู้โดยสาร (2565).

สวัสดิสรณ์, ม. โ. แ. ป. (2551). การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. Retrieved from

สามโกเศศ, ด. ว. (2561). รถเมล์ "ต่วนนรก" และรูปแบบธุรกิจ. อาหารสมอง. Retrieved from

<https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/121419>

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2561). สถิติร้องเรียนรถองค์การ. Retrieved from

<http://www.bmta.co.th/th/forum/complain-services>

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2562). สถิติร้องเรียนรถเอกชนร่วมบริการของขสมก.2557-2561.

Retrieved from

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, แ. (2562). ปริมาณจำนวนรถประจำทางที่ให้บริการ. Retrieved from

อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร, ส. ก., สุนีย์ ละกำป็น. (2555). ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิต และความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดใหญ่. *Journal of Public Health*, 42, 8-9.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุชารีย์ รวีธรราดา
วัน เดือน ปี เกิด	11 พฤษภาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	43,45 ซอยแสงเมือง ถนนลาดหญ้า แขวงคลองตันไทร เขตคลองสาน กรุงเทพ 10600



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY