

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้บริการต่างๆ (Service Satisfaction) และผลการวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตการเดินทั้ง 8 เขต จำนวน 400 คน การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา และรับจ้าง ซึ่งใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในช่วงเวลาเช้าโมงเร่งด่วน ช่วงเช้าระหว่าง 06.01 – 08.00 น. และช่วงเย็นระหว่าง 17.01 – 19.00 น. โดยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ 1 ทอด เป็นส่วนใหญ่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ดังตามร่างที่ 4.20)

ตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มากที่สุด 5 ลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 5 ลำดับ			
ต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ			
ลำดับความพึงพอใจ	รายการความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	เรียกเก็บค่าโดยสารตรงตามระยะทาง	3.65	มาก
2	ความสะอาด/ การแต่งกายของพนักงานขับรถ	3.61	มาก
2	ความสะอาด/การแต่งกายของพนักงานตรวจตั๋ว	3.61	มาก
4	ความสะอาด/การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	3.52	มาก
5	การให้บริการมีมาตรฐาน ISO รองรับ	3.45	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพสูงที่สุด ได้แก่ การเรียกเก็บค่าโดยสารตรงตามระยะทาง ความสะอาด/ การแต่งกายของพนักงานขับรถ ความสะอาด/การแต่งกายของพนักงานตรวจตั๋ว ความสะอาด/การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร การให้บริการมีมาตรฐาน ISO รองรับ

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทาง
ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ น้อยที่สุด 5 ลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 ลำดับ			
ต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ			
ลำดับความพึงพอใจ	รายการความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	มีการบอกชื่อสถานที่ล่วงหน้าก่อนจอดทุกครั้ง	2.87	ปานกลาง
2	ให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง	3.12	ปานกลาง
3	การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานขับรถ	3.15	ปานกลาง
4	การให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า	3.17	ปานกลาง
5	มีการให้บริการตรงตามที่เสนอแก่ลูกค้า	3.19	ปานกลาง
5	การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานตรวจตั๋ว	3.19	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพน้อยที่สุด ได้แก่ มีการบอกชื่อสถานที่ล่วงหน้าก่อนจอดทุกครั้ง ให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานขับรถ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า มีการให้บริการตรงตามที่เสนอแก่ลูกค้า การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานตรวจตั๋ว

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ

ผลการศึกษาด้านปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 5.3 สรุปค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มากที่สุด 5 ลำดับ

ระดับปัญหาจากการใช้บริการ มากที่สุด 5 ลำดับ			
ของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ			
ลำดับปัญหา	รายการปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	จำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่เพียงพอ	3.36	ปานกลาง
2	หยุดรถ / ออกรถกระชากไม่นุ่มนวล	3.28	ปานกลาง
3	การเร่งรัดผู้โดยสารเวลาขึ้นหรือลงรถเมื่อใช้บริการ	3.23	ปานกลาง
4	การขับรถเร็ว / หวาดเสียวน่ากลัว	3.18	ปานกลาง
5	สภาพภายในตัวรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่สะอาด	3.07	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมากที่สุด ได้แก่ จำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่เพียงพอ หยุดรถ / ออกรถกระชากไม่นุ่มนวล การเร่งรัดผู้โดยสารเวลาขึ้นหรือลงรถเมื่อใช้บริการ การขับรถเร็ว / หวาดเสียวน่ากลัว สภาพภายในตัวรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่สะอาด

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพใช้แนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ และการวัดคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการ ความสะอาด การแต่งกายของพนักงานขับรถ พนักงานตรวจตั๋ว และพนักงานเก็บค่าโดยสารเป็นไปตามแบบที่ ชสมก. กำหนด แต่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อคุณภาพบริการในเรื่อง สภาพรถโดยสารประจำทางปรับอากาศทั้งภายนอกและภายใน มีแผ่นป้ายบอกทางผ่านข้างตัวรถชัดเจนช่วยให้สามารถรู้เส้นทางผ่านของการเดินรถโดยสาร การใช้บริการมีความปลอดภัยจากตัวรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ชสมก. มีระบบเครื่องทำความเย็น ที่นั่งโดยสาร และอุปกรณ์อื่นภายในรถ ที่เพียงพอและสมบูรณ์ต่อการใช้งาน มีการรักษาความสะอาดของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ชสมก. การรักษาสิ่งแวดล้อม ควันดำ มลพิษ และมีการบอกชื่อถึงที่หมายล่วงหน้าก่อนจอดทุกครั้งซึ่งเป็นการบอกเตือนผู้โดยสารรถ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตรา วิแก้ว (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ชสมก. ของผู้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึก มีทัศนคติต่อการให้บริการในส่วนของสภาพรถและความสะอาด ความสะดวก และความปลอดภัยจากการใช้บริการ และ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของฉนิชา มัญญากานนท์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยผู้บริการมีความนิยมใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะซึ่งให้ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)

ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้โดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการ การเรียกเก็บค่าโดยสารถูกต้องตรงตามระยะทาง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการ การ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการให้บริการตรงตามที่เสนอ แก่ลูกค้า และมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิตรา วิแก้ว (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการ

ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านราคาค่าโดยสาร และการบริการ ของพนักงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉิชา มัญจนานนท์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการเรียกเก็บเงินราคา ค่าโดยสารที่มีความเหมาะสมเช่นกัน

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ในด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการ การให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจของพนักงาน การมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ มีการให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้ให้บริการทันที มีการให้ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา จิตรา วิแก้ว (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ให้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัยในการใช้บริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉิชา มัญจนานนท์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ในส่วนของความรวดเร็ว ปลอดภัย และตรงต่อเวลาในการใช้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการ การให้บริการมีมาตรฐาน ISO รองรับ มีความสามารถในการจับจีบของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการแก่ลูกค้า มีความปลอดภัยจากการ ใช้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานตรวจตั๋วของพนักงานเก็บ ค่าโดยสาร พนักงานขับรถ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา จิตรา วิแก้ว (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ในด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ และ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉิชา มัญจนานนท์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ให้บริการ ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เช่นกัน

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการ การให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าเมื่อประสบปัญหาในการเดินทาง มีการสอบถามจุดหมายในการเดินทางของผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา จิตรา วิแก้ว (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมกรใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการของพนักงาน และการประชาสัมพันธ์

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และคุณภาพบริการในการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. มีดังนี้

ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. มีการใช้บริการในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนช่วงเช้า เวลา 06.01 – 08.00 น. และเวลา 17.01 – 19.00 น. มากที่สุด และจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่เพียงพอเป็นปัญหาอันดับแรก

ในการเดินทางของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศ ส่วนใหญ่มีการต่อรถ 2 -3 ทอด คิดเป็นร้อยละ 53.25 ส่วนผู้โดยสารที่ต่อรถ 4 ทอดขึ้นไป มีจำนวนน้อย อย่างไรก็ตามพบว่าผู้โดยสาร ร้อยละ 40.75 เดินทางครั้งละ 1 ทอดโดยไม่ต่อรถโดยสาร

ผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในเรื่อง ความสะอาด/การแต่งกายของพนักงานทั้งพนักงานขับรถ พนักงานตรวจตั๋ว และพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับต้นๆ และพบว่าเรื่องดังกล่าวจัดเป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในลำดับท้ายๆ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. ในปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางและระดับมากทุกปัจจัย ไม่พบว่ามีปัจจัยใดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ไม่มีปัญหาที่เป็นปัญหาในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจ ต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด/การแต่งกายของพนักงานขับรถ พนักงานตรวจตั๋ว และพนักงานเก็บค่าโดยสารในระดับมากซึ่งควรรักษาคุณภาพบริการในเรื่องเหล่านี้ไว้

อย่างไรก็ตามองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรแก้ไขปัญหาจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วน เวลา 06.01 – 8.00 น. และเวลา 17.01 – 19.00 น. ขสมก. ควรจัดรถโดยสารปรับอากาศเพิ่มให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ในด้านความพึงพอใจในความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรปรับปรุงโดยให้มีการบอกชื่อถึงที่หมายล่วงหน้าก่อนจอดทุกครั้งเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และควรปรับปรุง ตรวจสอบสภาพรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเป็นประจำในเรื่อง ครันดำ มลพิษ ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมขนส่งทางบก เพื่อเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมทางด้านมลพิษในอากาศ และปรับปรุงสภาพรถโดยสารทั้งภายนอกและภายในให้สะอาด มีแผ่นป้ายบอกทางผ่านข้างตัวรถที่ชัดเจนเพื่อสื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ และเข้าใจเส้นทางผ่านในการเดินทาง

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับความพึงพอใจในเรื่อง การเรียกเก็บค่าโดยสารถูกต้องตรงตามระยะทางในระดับมากซึ่งควรรักษาไว้ ดังนั้น ขสมก. ควรคิดแผ่นป้ายระยะทางพร้อมอัตราค่าโดยสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ อัตราค่าบริการซึ่งจะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนเก็บค่าโดยสาร

ในด้านของความพึงพอใจ ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ควรปรับปรุงในด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า เช่น การกำหนดตารางเวลาในการปล่อยรถติดไว้ที่หน้าท่าเพื่อสื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ได้ล่วงหน้า และจัดรถโดยสารปรับอากาศให้เหมาะสมกับช่วงเวลาเร่งด่วน และควรแก้ปัญหาด้านจำนวนพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานตรวจตั๋วให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เพื่อที่จะได้ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและตรงตามที่เสนอแก่ลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ ในระดับปานกลาง ดังนั้น ขสมก. ควรเน้นการบริการในลักษณะการตอบสนองลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานตรวจตั๋วให้มีความพร้อมในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันที

โดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรรับรู้ปัญหาของการบริการของพนักงาน เช่น การหยุดรถ/ออกรถกระชากไม่นุ่มนวล การขับรถเร็ว/หวาดเสียวน่ากลัว และการจอดรับส่งผู้ใช้บริการไม่ตรงป้าย โดยควรจัดศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนผลกระทบจากการบริการและข้อร้องเรียนดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. ต่อไป

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีมาตรฐาน ISO รองรับ ในระดับปานกลาง ซึ่งในด้านความพึงพอใจต่อการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าพบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังนั้น ขสมก. ควรสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าโดยการกำหนดอายุขั้นต่ำของพนักงานขับรถที่จะขับซึ่งรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ พร้อมเพิ่มขีดความสามารถและทักษะในการขับขี่ของพนักงานขับรถ ซึ่งเป็นระบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และควรจัดอบรมพนักงานตรวจตั๋ว พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถในด้านงานบริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรักในงานบริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับความพึงพอใจในเรื่อง การให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้า เมื่อประสบปัญหาในการเดินทางในระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ดังนั้น ขสมก. ควรสร้างความเข้าใจและรู้จักลูกค้าโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมงานบริการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าเมื่อประสบปัญหาในการเดินทาง ด้วยการสอบถามจุดหมายในการเดินทางของผู้ใช้บริการทุกครั้งเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากการเดินทาง พร้อมให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้นต่อไป