บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้เป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบตามจำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงข้อมูล (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= 340)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	52	15.29
1.2 หญิง	288	84.71
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	1	0.29
2.2 อายุ 21-30 ปี	148	43.53
2.3 อายุ 31-40 ปี	148	43.53
2.4 มากกว่า 40 ปี	43	12.65

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= 340)	ร้อยละ
3. ตำแหน่ง		
3.1 G0	78	22.94
3.2 G1	164	48.24
3.3 G2	49	14.41
3.4 G3	36	10.59
3.5 G4 ขึ้นไป	13	3.82

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน (ร้อยละ 84.71) เพศชายจำนวน 52 คน (ร้อยละ 15.29) ส่วนใหญ่มี อายุ 21-30 ปี จำนวน 148 คน (ร้อยละ 43.53) อายุ 31-40 ปี จำนวน 148 คน (ร้อยละ 43.53) อายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 12.65) น้อยกว่า 20 ปีจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.29) ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับตำแหน่ง G1 จำนวน 164 คน (ร้อยละ 48.24) G0 จำนวน 78 คน (ร้อยละ 22.94) G2 จำนวน 49 คน (ร้อยละ 14.41) G3 จำนวน 36 คน (ร้อยละ 10.59) อื่น ๆ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.82)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่นโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และหาค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ในภาพรวมและรายด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยภาพรวมทั้งหมด

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. ด้านความบริการ	3.95	0.86	มาก
2. ด้านบรรยากาศภายในรถ	4.02	0.80	มาก
3. ด้านความปลอดภัย	4.13	0.76	มาก
4. ด้านพนักงานขับรถ	4.08	0.81	มาก
รวมทั้ง 4 ด้าน	4.04	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.04 , S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.13 , S.D. = 0.76) และด้านพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{x}$ = 4.08 , S.D. = 0.81) และบรรยากาศภายในรถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 0.76) และ ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.95 , S.D. = 0.86)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านการบริการ

	ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1.	พนักงานขับรถประจำสายขับรถได้ดี ถูกกฎจราจร	3.91	0.87	มาก
2.	ท่านคิดว่ารถที่ให้บริการในตอนนี้อยู่ในระดับใด	3.94	0.84	มาก
3.	ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ขึ้นรถ เช่น รถไม่เกิดอาการผิดปกติ หรือถูกปล้นจี้ระหว่างที่ใช้บริการ	3.88	0.85	มาก
4.	ท่านรู้สึกได้รับการพักผ่อนขณะที่อยู่บนรถ เช่น ดูหนัง ฟังเพลง นอนหลับโดยไม่มีสิ่งผิดปรกติจากรถมารบกวนใจ	3.97	0.91	มาก
5.	จุดจอดที่รับและส่งท่านมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตราย	4.06	0.83	มาก
	รวม	3.95	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.95 , S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จุดจอดที่รับและส่งท่านมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.06 , S.D. = 0.83) รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับการพักผ่อนขณะที่อยู่บนรถ เช่น ดูหนัง ฟังเพลง นอนหลับโดยไม่มีสิ่งผิดปรกติจากรถมารบกวนใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.97 , S.D. = 0.91) และ ท่านคิดว่ารถที่ให้บริการในตอนนี้เป็นอย่างไร ($\bar{x}$ = 3.94, S.D. = 0.84) ท่านพึงพอใจกับพนักงานขับรถประจำสาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.91 , S.D. = 0.87) ส่วนข้อ ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ขึ้นรถ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x}$ = 3.88 , S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านบรรยากาศภายในรถ

ด้านบรรยากาศภายในรถ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. อากาศภายในรถไม่มีกลิ่นอับ หรือ กลิ่นน้ำมันจากตัวรถ	3.92	0.88	มาก
2. เบาะที่นั่งสะอาดไม่มีขยะอยู่ตามซอกเบาะ	4.20	0.72	มาก
3. ที่นั่งพนักงานเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละวัน	3.92	0.93	มาก
รวม	4.02	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่นด้านบรรยากาศภายในรถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เบาะที่นั่งสะอาดไม่มีขยะอยู่ตามซอกเบาะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.20 , S.D. = 0.72) และ ที่นั่งพนักงานเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ย($\bar{x}$ = 3.92 , S.D. = 0.93) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อากาศภายในรถไม่มีกลิ่นอับหรือ กลิ่นน้ำมันจากตัวรถ ($\bar{x}$ = 3.92 , S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านความปลอดภัย

	ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1.	เข็มขัดนิรภัยสะอาดพร้อมใช้งาน	4.15	0.79	มาก
2.	สภาพภายในตัวรถ ประตูฉุกเฉิน/ค้อนทุบกระจก/ถังดับเพลิง พร้อมใช้งาน	4.21	0.72	มาก
3.	ช่องทางเดินสะอาดและไม่มีสิ่งกรีดขวางที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	4.24	0.69	มาก
4.	เครื่องยนต์มีความพร้อมในการให้บริการมากน้อยเพียงใด เช่น รถไม่ดับระหว่างทาง หรือ ได้เปลี่ยนรถในระหว่างเดินทาง	3.91	0.85	มาก
	รวม	4.13	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.13 , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางเดินสะอาดและไม่มีสิ่งกรีดขวางที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ($\bar{x}$ = 4.24 , S.D. = 0.69) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ สภาพภายในตัวรถ ประตูฉุกเฉิน/ค้อนทุบกระจก/ถังดับเพลิง พร้อมใช้งาน ($\bar{x}$ = 4.21, S.D. = 0.72) และ เข็มขัดนิรภัยสะอาดพร้อมใช้งาน ($\bar{x}$ = 4.15 , S.D. = 0.79) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องยนต์มีความพร้อมในการให้บริการมากน้อยเพียงใด เช่น รถไม่ดับระหว่างทาง หรือ ได้เปลี่ยนรถในระหว่างเดินทาง บริการ ($\bar{x}$ = 3.91, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านพนักงานขับรถ

	ด้านพนักงานขับรถ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1.	พนักงานขับรถ ขับรถได้อย่างปลอดภัย ไม่หวาดเสียวเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	3.98	0.89	มาก
2.	พนักงานขับรถเป็นมิตรกับผู้โดยสารพูดจาสุภาพ	4.04	0.85	มาก
3.	พนักงานขับรถพร้อมให้บริการ เช่นไม่เจ็บป่วย หรือ มีอาการมึนเมา	4.23	0.69	มาก
	รวม	4.08	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านพนักงานขับรถโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08 , S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานขับรถพร้อมให้บริการ เช่นไม่เจ็บป่วย หรือ มีอาการมึนเมา ($\bar{x}$ = 4.23 , S.D. = 0.69) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ พนักงานขับรถเป็นมิตรกับผู้โดยสารพูดจาสุภาพ ($\bar{x}$ = 4.04 , S.D. = 0.85) และ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานขับรถ ขับรถได้อย่างปลอดภัย ไม่หวาดเสียวเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ($\bar{x}$ = 3.98 , S.D. = 0.89)

ตอนที่ 3 แนวการส่งเสริมของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใช้ของความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจพบว่ามีอยู่ในระดับที่ดีตามมาตรฐานของบริษัทที่ได้ตั้งไว้โดยมีผลคะแนนไว้ที่ดังนี้

90% ขึ้นไป	=	ยอดเยี่ยม
80-89%	=	ดีมาก
70-79%	=	ดี
60-69%	=	อยู่ในมาตรฐาน
50-59%	=	ควรปรับปรุง

เป็นการวัดผลแบบ Percentage ที่ทางแผนกธุรการได้ตั้งไว้ โดยในภาพรวมรถทั้งหมดอยู่ในระดับ ดีมากคิดเป็น 82% มีสายรถที่ได้คะแนนมาก 3 สาย และ น้อย 3 สาย ดังนี้

สายรถ 3 สายที่ได้คะแนนมาก

รถสาย 14 นางิ้ว นาโพธิ์ จากการสำรวจและสังเกตพบว่า ได้ระดับคะแนนเยอะที่สุดเมื่อมาเปิดคะแนนดูจะพบว่าเป็นเรื่องความสะอาดและความพร้อมของตัวรถจะได้รับคะแนนที่เยอะ คะแนนเรื่องพนักงานขับรถอยู่ในระดับที่ดีและเรื่องการบริการได้น้อยเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของสายนี้เอง อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากปัจจัยภายนอกที่เป็นเส้นทางเข้าหมู่บ้านยังเป็นทางลูกรังบางส่วนและถนนแคบทำให้เรื่องการบริการได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

สาย 17 บ.กุดกระนวน จากการสำรวจและสังเกตพบว่า โดยรวมได้รับคะแนนภายในตัวรถพร้อมให้บริการ แต่ด้านการบริการได้รับน้อยเนื่องจากปัจจัยนอกตัวรถเช่นถนนหนทาง ที่ช่วงเช้าและเย็นจะมีรถที่เยอะประกอบกับถนนที่แคบและเป็นทางปูนผสมกับดินแดงสลับกันไปมา ทำให้การใช้บริการรถสายนี้มักเจอกับเรื่องรถเดินทางช้า

สาย 29 ประตูเมือง จากการสำรวจและสังเกตพบว่า สายนี้จะแตกต่างจาก 2 สายที่ผ่านมาตรงที่สายนี้จะเข้าเมืองทำให้รถสายนี้จะสะอาดเรื่องฝุ่นที่พบบนรถ และการนั่งอยู่บนรถจะรู้สึกได้ว่ารถนุ่มนวลและพนักงานขับรถประจำสายนี้มักจะได้รับคำชมจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่ก็เป็นสายรถที่มีพนักงานใช้บริการนี้เยอะเช่นกันทำให้ลางวันมีพนักงานยืนมาทำงาน หรือทำให้พนักงานต้องให้สมาชิกในครอบครัวต้องมาส่งตอนเช้าและกลับช่วงเย็นขาเดียวแทน

สายรถ 3 สายที่ได้คะแนนน้อย

สาย 27 บ.ทุ่ม จากการสำรวจและสังเกตพบว่า อุปกรณ์และภาพรวมภายในคะแนนโดยรวมถือว่าดี แต่สายนี้ครั้งหนึ่งเคยเกิดอุบัติเหตุจนลงสื่อท้องถิ่นมาครั้งหนึ่ง และคนขับก็ได้รับการร้องเรียนเสมอว่าขับรถหวาดเสียว และขับอันตรายทำให้ได้รับคะแนนน้อย รวมถึงเส้นทางแม้ว่าจะอยู่ในตัวเมืองแต่ว่าผ่านเส้นทางที่ไปสนามบินทำให้ทุกเย็นวันศุกร์จะรถติดและทำให้หลายครั้งพนักงานขับรถต้องทำความเร็วจน GPS ดังอยู่บ่อยครั้ง

สายที่ 15 บ.ป่าหวายนั่ง จากการสำรวจและสังเกตพบว่า แม้ว่ารถร่วมสายอย่างสาย 14 จะได้รับคะแนนสูงที่สุดนั้น แต่สาย 15 ได้คะแนนสวนทางกัน จากการสังเกตจะพบว่าสายที่ 15 ใช้ถนนเส้นเดียวกับสายที่ 14 แต่ด้วยภายในตัวรถจะได้คะแนนน้อยและการบริการที่ได้น้อยเป็นเหตุให้คะแนนถูกฉุดลง และผู้ทำแบบสอบถามเองทำให้คะแนนห่าง

สาย 26 บ.โนนลาน จากการสำรวจและสังเกตพบว่า ถนนสายนี้จะเป็นลูกลังเป็นส่วนใหญ่ แต่การบริการได้น้อยจากเรื่องจุดจอดรถ และสภาพของตัวรถที่จะเจอฝุ่นอยู่ตลอด

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใช้ของความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจำนวน 4 ด้าน ด้านละ 2 ข้อ มาหาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการสายที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือสาย 27 จำนวน 8 คน คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาได้ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ด้านการบริการ

1.1 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรค เรื่องสิ่งที่ทำให้รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยทุกครั้งที่ขึ้นรถ ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1.1.1 พนักงานขับรถตอนนี้ยังขับรถได้ดีขึ้นกว่าเมื่อก่อน แต่จังหวะเบรคยังกระตุกและมักจะเบรคแรงจนยืนเซในจังหวะรอลงจากรถ

1.1.2 พนักงานหลายคนยังคงไม่ไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัยในการขับรถของพนักงานขับรถท่านนี้

1.1.3 พนักงานขับรถบางครั้งก็เหมือนเหมอลอยและมีการมองทีวีบ้าง ทำให้รู้สึกเกรงๆ ทุกครั้งที่ขึ้นรถทั้งขามาและขากลับเมื่อนั่งรถกับพนักงานขับรถท่านนี้

1.2 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคเรื่องความรู้สึกไม่ปลอดภัยกับพนักงานขับรถประจำสาย ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1.2.1 พนักงานท่านนี้บางทีก็แอบสงสัยว่าเขาหลับในหรือป่าว หลายๆครั้งเขาก็เหม่อลอยไม่ไว้ใจในการขับรถของพนักงาน

1.2.2 หลังจากที่เคยเกิดอุบัติเหตุมาคนขับก็ขับรถได้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด แต่ยังมีบางจังหวะที่ทำให้รู้สึกตกใจกับการขับรถอยู่บ้าง

2. ด้านบรรยากาศภายในรถ

2.1 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคของกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นบนรถ ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

2.2.1 คนอื่นๆจะซื้อพวกไส้กรอกอีสาน ที่มีกลิ่นแรงขึ้นมากิน ซึ่งไม่ควรกินบนรถที่เป็นที่ที่ปิดแบบนี้ เพราะพี่เองไม่ได้ชอบ(คนที่ให้สัมภาษณ์)

2.2.2 บางคนซื้อลูกชิ้นมากินบนรถแล้วจิ้มแรง ทะลุถุงน้ำจิ้ม น้ำจิ้มไหลเราก็มานั่งทับหรือเดินเหยียบแล้วทำให้รถของเขาสกปรก หรือเสื้อผ้าเราเปื้อนไปด้วย

2.2 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรหากบุคลากรขาดความเอาใจใส่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

2.2.1 มีกลิ่นที่เกิดจากตัวแอร์ ซึ่งขณะนั้นตนได้นั้นอยู่บนรถแล้ว ได้กลิ่นที่ผิดปกติออกมาจากแอร์ของรถ ได้แจ้งคนขับรถแต่เขาก็ไม่สนใจ ขับต่อไปจนกลิ่นแรงรับไม่ไหว ต้องขอเปลี่ยนรถระหว่างทาง

3. ด้านความปลอดภัย

3.1 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคเรื่องเครื่องยนต์ขัดข้อง ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

3.1.1 มีบ่อยที่เจอ ประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน บางครั้งก็แบบกังวลเรื่องเครื่องยนต์ว่าพร้อมให้บริการจริงๆหรือไม่

3.1.2 ก็พบบ้างแต่ผู้ให้ข้อมูลไม่ค่อยพบเจอปัญหาดังกล่าว เพราะว่าทำงานกะกลางคืนแต่ก็มีบ้างที่บางสายได้วนมารับสายที่ตนขึ้นประจำ

3.2 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคเรื่องเสียงและแรงสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้นจากตัวรถ ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

3.2.1 เสียงเครื่องยนต์ไม่มี มีเฉพาะเสียงเบรค ที่เกิดจะการเหยียบที่บ่อยของพนักงานขับรถที่อาจะทำให้เบรคเกิดเสียงดัง

3.2.2 รถจะสั่นแรงเวลานั่งอยู่ข้างหลังรถเวลาที่ออกตัว ก็จะสั่นบางทีก็พักผ่อนไม่ดีเท่าที่ควรเพราะต้องคอยตื่นอยู่เรื่อยๆ ผู้ให้สัมภาษณ์เลยย้ายมานั่งข้างหน้าแทน

4. ด้านพนักงานขับรถ

4.1 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคเรื่องพนักงานขับรถ ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

4.1.1 ตอนนี้รู้สึกชินแล้วเพราะนั่งมานาน ประกอบกับคนขับก็ปรับตัวดีขึ้น

4.1.2 ตอนนี้รู้สึกไว้ใจคนขับรถมากกว่าแต่ก่อน ช่วงก่อนเกิดอุบัติเหตุเพราะหลังจากเกิดอุบัติเหตุครั้งนั้น คนขับก็ขับรถดีขึ้นแต่ยังมีบางจังหวะที่เบรคแรง

4.1.3 ยังรู้สึกว่าพนักงานขับรถยังขับรถไว มีบางจังหวะที่ขับรถเกินความเร็วที่ GPS กำหนด

4.2 ปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคเรื่องการขับรถของคนขับ ปัญหาและอุปสรรคดังนี้

4.2.1 คนขับเลี้ยวน่ากลัว บางทีก็ขับรถชิดไหลทางมากจนบางทีก็เสียวว่าจะรถจะตกข้างทาง หรือจอดบางทางเข้าออกซอยทั้งๆที่ขับไปเลยไปจอดเลยซอยจะทำให้ปลอดภัยกว่า

4.2.2 พนักงานขับรถขับรถชอบเหม่อลอยออกไปข้างนอกตัวรถ ตนเองที่อยู่ข้างหน้ารถก็เห็นแบบนี้ก็รู้สึกไม่ไว้ใจในการทำงานของเขา

แนวทางการส่งเสริม

มีการประเมินความพึงพอใจทุกเดือน หรือ 3 เดือน จากนั้นจำนวนแต่ละครั้งมารวมกันอาจจะ 1 ปีครั้ง หาค่าเฉลี่ย Percentage สายที่ได้น้อยเพราะอะไร สายนี้ได้มากเพราะอะไร เพื่อพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของพนักงานที่ใช้บริการ