

การศึกษาค้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การบริหารงานของหน่วยงาน 4 หน่วยงาน คือ กรมการขนส่งทางบก บขส. เทศบาล และเอกชน โดยเลือกศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากการบริหารงานสถานีนขนส่งผู้โดยสารจากทั้ง 4 หน่วยงาน สถานีนขนส่งผู้โดยสารที่ทำการศึกษา 4 แห่ง คือ สถานีนขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น สถานีนขนส่งผู้โดยสารภูเขียว สถานีนขนส่งผู้โดยสารสกลนคร และสถานีนขนส่งผู้โดยสารอุดรธานี แห่งที่ 2 ซึ่งบริหารงานโดย กรมการขนส่งทางบก บขส. เทศบาล และเอกชน ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ในการบริหารงานสถานีนขนส่งผู้โดยสารของหน่วยงาน 4 หน่วยงาน ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก มีภาพรวมของผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี จบการศึกษาหรือศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า เป็นนักเรียน/นักศึกษา และเข้าใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีน

ขนส่งผู้โดยสารสูง โดยที่ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 หน่วย ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีหน่วยงานบริหารสถานีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ในส่วนของการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ทั้ง 4 หน่วยงาน ในภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธี Tukey พบว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่บริหารงานโดยกรมการขนส่งทางบก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกับสถานีขนส่งผู้โดยสารอุดรธานี แห่งที่ 2 จังหวัดอุดรธานี ที่บริหารงานโดยเอกชน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสถานีขนส่งผู้โดยสารสกลนคร ที่บริหารงานโดยเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกับสถานีขนส่งผู้โดยสารที่บริหารงานโดยกรมการขนส่งทางบก บขส. และเอกชน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยที่สถานีขนส่งผู้โดยสารอุดรธานี แห่งที่ 2 บริหารงานโดยเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาเป็น สถานีขนส่งผู้โดยสารภูเขียว บริหารงานโดย บขส. (ค่าเฉลี่ย 3.81) สถานีขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น บริหารงานโดยกรมการขนส่งทางบก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสถานีขนส่งผู้โดยสารสกลนคร บริหารงานโดยเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานสถานีขนส่งผู้โดยสารมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแล้ว กรมการขนส่งทางบก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานีขนส่งผู้โดยสาร ควรจะทำการศึกษาและกำหนดรูปแบบการบริหารงานสถานีขนส่งผู้โดยสารในด้านต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกๆ สถานี

The Objective of the study is to compare the satisfaction of passengers in using the bus terminal. which are separately controlled by 4 operators including Department of Land Transport (DLT), Transport Company Limited (TRC), Municipality, and Private Unit. The Northeast area has been selected for this study due to the data completion. The Khon-Kaen bus terminal, Phukeaw bus terminal (Chaiyapoom), Sakonnakorn bus terminal, and Udonthani bus terminal II which are managed by DLT, TRC, Municipality, and Private Unit respectively, are sampled in the study.

The results are as follows ; among the 4 administrators, most of the people who use the bus terminal are male. Their ages are between 31 – 45

years, and have obtained the elementary school level. The students use the bus terminal less than twice a month. Also, high satisfaction in using the bus terminal facilities are found. Moreover, the differences in education, career, and frequency of bus terminal usage are reliable at 99% in determining the level of satisfaction.

Form hypothesis testing, by compare the satisfaction mean of people who use the bus terminal among the 4 operators. The result, using T-test and F-test techniques, is as follows ; among the 4 types of bus terminal each satisfaction on each one has its own characteristic of which the reliability at 99% is shown.

Using double difference analysis TUKEY to find out the satisfaction mean difference of bus terminal servicing, the satisfaction mean difference between the Khon-Kaen bus terminal (which managed by DLT) and Udonthani bus terminal II (which managed by Private Unit) is reliable at 95%, whereas the Sakonnakorn bus terminal (which managed by Municipality) has satisfaction mean that differs from the one of the other bus terminal (which is operates by DLT, TRC, and Private Unit) at 99% of the reliability. Furthermore, the Udonthani bus terminal II, the Phukeaw bus terminal, the Khon-Kaen bus terminal, and the Sakonnakorn bus terminal have satisfactory mean equal to 3.89, 3.81, 3.80, and 3.31 respectively

Therefore, DLT which is responsible for bus terminal functioning should standardize the bus terminal around the country in order to create the optimal efficiency for people who involve in the bus terminal facilities.