

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร
ชื่อผู้เขียน	:	นายฉัตรชัย ไชยทา
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนศาสตร์)
ปีการศึกษา	:	2546

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารหอซิดสอง บริษัทขนส่ง จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารหอซิดสอง โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ปัจจัยด้านการใช้บริการภูมิภาคที่ผู้โดยสารใช้บริการ และประเภทรถที่ใช้โดยสาร เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีขนส่งหอซิดสอง ในด้านสถานที่บริการ ด้านการซื้อตั๋วโดยสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารหอซิดสอง จำนวน 300 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทดสอบแบบสอบถามให้กรอกข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และ t-test

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีภูมิภาคอยู่ภาคเหนือ ใช้บริการรถประเภทรถปรับอากาศชั้นหนึ่ง

2. ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารหอซิดสอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 2.89 รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.83 และด้านการบริการซื้อตั๋ว มีค่าเฉลี่ย 2.67

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสาร หมอชิตสอง คือ เพศ อายุ ภูมิภาคที่ผู้โดยสารอาศัยอยู่ และประเภทรถที่ผู้โดยสารใช้บริการ กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ผู้โดยสารที่มีภูมิภาคอยู่ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีภูมิภาคอยู่ในภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคเหนือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถธรรมดาและรถปรับอากาศชั้น 2 มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งและรถวีไอพี

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร หมอชิตสอง คือ อาชีพและระดับการศึกษาเนื่องจากสถานีขนส่งเป็นบริการสาธารณะของรัฐที่ต้อง ให้บริการประชาชนด้วยความต่อเนื่องและเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดสถานที่อำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ เช่น ทางเดิน ห้องสุขา ฯลฯ
2. ควรติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดเวลารถเข้าออก สถานที่จอดรถรอผู้โดยสาร และ ป้ายกำหนดราคาตั๋วโดยสาร ไว้ในตำแหน่งที่ชัดเจน
3. ควรประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน เข้าใจ และเพิ่มความถี่ในการประกาศช่วงเวลา ก่อนรถประจำทางออก
4. ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานที่ให้บริการประชาชน ทั้งพนักงานของบริษัทขนส่ง จำกัดและพนักงานของเอกชนที่มารับช่วงให้บริการ ในเรื่องของการสร้างความประทับใจในการ ให้บริการ

The objectives of this study were 1) to observe the satisfaction degree of the public to the service of Morchit 2nd Terminal, 2) to identify the factors related to the satisfaction toward the service of Morchit 2nd Terminal. The framework of the study composed of personal factor, i.e., gender, age, occupation, education; regional service and type of bus as the independent variables and the dependent variable which was the satisfaction of public to the service of Mor Chit Terminal in respect of location, ticket counter service, public relation and service.

The subject of this study was 300 subjects using Mor Chit 2 Terminal selected by stratified random sampling and questionnaire was applied for data compilation. Percentage, mean, standard deviation F-test and t-test were employed for data analysis.

Results of studies were summarized as follows:-

1. Most of the subjects were male, age of 21-30 years, engaged in government or state enterprise held a degree higher than Diploma, resided in the Northern Part and used the service of air conditioned or VIP bus.

2. In overall aspects, the subjects group had moderately satisfied with the services at Mor Chit 2nd Terminal at the averaged of 2.84 from full 5 marks.

On upon consideration the satisfaction of individual service was found that the average value of location satisfaction was highest, at 2.89; public relation 2.86, service 2.83 and ticket counter 2.67 respectively.

3. The factors related to the satisfaction toward the service of Mor Chit 2nd Terminal were, gender, age, region and type of bus or it was concluded that the male were satisfied toward the services more than female. The passengers of 15-20 years of age were satisfied toward the services more than those who were 21 years and older. The northern residents satisfied toward the services more than those who were in central and eastern region and these who used ordinary and second class air condition bus were satisfied toward the service more than those who used the first class and VIP bus.

4. The factor unrelated to the satisfaction of service was occupation and education because it was the public service necessary to render impartial service to the publics.

Suggestion:

1. Should provide facilities for the disabilities, such as, pathway, toilet, etc.
2. Install the signboard to publicize the bus schedule, parking lot and rate in the location easily seen in the station.
3. Should provide clear online voice notice for better understanding and frequently announce before leaving.
4. Train all staffs to render attractive service to the passengers.