

บทคัดย่อ

168857

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ :
ศึกษากรณีการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน : นางสาวสาวิตรี พูลสวัสดิ์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 297 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,001-15,000 บาท มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท / รับจ้าง มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 15 นาที ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นช่วงเช้า วัตถุประสงค์เพื่อซื้อคูปองผ่านทาง ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ 15-30 นาที และเคยมาติดต่อใช้บริการจำนวน 2 ครั้ง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ ได้แก่ ระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ

ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านระบบการบริการ ควรติดตั้งเครื่องเพิ่มเงินสำรองบัตรทางด่วนให้อยู่อาคารเดียวกับศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ พร้อมทั้งควรปรับปรุงแก้ไขให้ระบบการเพิ่มเงินสำรองบัตรทางด่วนมีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ ควรมีการปรับลดขั้นตอนการบริการให้น้อยลง พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการบอกรายละเอียดและขั้นตอนในการรับบริการให้ผู้ใช้บริการทราบเพิ่มขึ้น
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ พร้อมทั้งควรมีการฝึกอบรม สร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อที่การปฏิบัติงานจะได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
4. ด้านสถานที่ให้บริการ ควรเพิ่มศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จไปตามอาคารด้านเก็บเงินต่าง ๆ พร้อมทั้งควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้วย
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ ควรขยายเวลาเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นจากเดิม พร้อมทั้งควรมีการแจ้งและประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่แน่นอนให้กับผู้ให้บริการทราบด้วย

ABSTRACT

168857

Title of Research Paper : Customer Satisfaction on One Stop Service:
A Case Study of the Expressway and Rapid
Transit Authority of Thailand

Author : Miss Sawitri Pulsawat

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The aims of this study are 1) to study the level of customer's satisfaction towards the service provided by the One Stop Service, Expressway and Rapid Authority of Thailand 2) to study the factors affecting the customer's satisfaction towards the service provided by the One Stop Service 3) to study comments and suggestions of the One Stop Service's customer for further improvement of various services. The sample group was 297 customers of the One Stop Service. The data were collected by using questionnaires and analyzed by using statistics: percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

For the personal information, the findings reveal that most samplings were single males, aged between 25-35, graduating in Bachelor degree, working for private company, and earning 12,000-15,000 baht as income. They took 15 minutes or less for service time and took 15-30 minutes to reach to the One Stop Service in order to buy coupon tickets mostly in the morning period.

Concerning to the level of customer's satisfaction towards the service of the One Stop Service, it is found that the samplings are satisfied with the service of the One Stop Service on average level. By ranking in each service, they were satisfied with service provider the most and also service place, service system, service process, and service time, respectively.

The factors affecting the customer's satisfaction towards the service provided by the One Stop Service are service time, period of service time, type of service, travel time and frequency of service use.

Recommendation for further study

168857

1. For service system, the refill-TAG machine should be installed in the One Stop Service and the system of refilling TAG should be improved.
2. For service process, the service procedure should be decreased. The customer should be well informed about the process of service.
3. For service provider, the number of One Stop Service's officers should be increased and they should be developed in order to make their service more effectively and efficiency.
4. For service place, the One Stop Service should be located more at the toll plazas. The customer's car park should be provided.
5. For service time, the time for service should be increased and the customer should be informed about certain time used in each process of service.