

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษากันคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	: ความคาดหวังและบริการที่ได้รับของผู้โดยสารรถบริการ ขนส่งมวลชน (จ.ส.ช.ม)
ผู้จัดทำ	: นางสาวพวงพรรณ อรุณศิริโรจน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.จิระ นูรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2551
จำนวนหน้า	: 65 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและบริการที่ได้รับของผู้โดยสารรถบริการขนส่งมวลชน เชียงใหม่ (จ.ส.ช.ม)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ความคาดหวังและผลลัพธ์บริการที่ได้รับ ตลอดจนปัญหาและความต้องการอื่นๆ ของผู้โดยสารรถบริการขนส่งมวลชน (จ.ส.ช.ม) การศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม 2550 จำนวน 250 ตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี เป็นคนท้องถิ่นเชียงใหม่ที่พักอาศัยในอำเภอเมือง มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่มียานพาหนะส่วนตัว โดยเป็นรถจักรยานยนต์

ด้านการใช้บริการรถบริการขนส่งมวลชนเชียงใหม่ (จ.ส.ช.ม) โดยส่วนใหญ่ใช้บริการไม่แน่นอน โดยใช้บริการสาย 6 รอบเมืองวนซ้ายและขวา เหตุผลที่ใช้บริการเพราะไม่รีบเร่งในการเดินทาง โดยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางรถจากพนักงานเก็บเงิน ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอใช้บริการประมาณ 21 – 30 นาที และเวลาในการเดินทางประมาณ 21 – 30 นาที โดยจ่ายค่าโดยสารประมาณ 21 – 30 บาท สำหรับ ปัญหาที่ผู้โดยสารประสบบ่อยๆ ในการใช้รถคือ ปัญหาความล่าช้า และความไม่แน่นอนในการให้บริการแต่ละเส้นทาง

ผลการศึกษา ด้านความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงของผู้โดยสารรถบริการขนส่งมวลชน เชียงใหม่ (จ.ส.ช.ม) พบว่า ด้านความคาดหวัง ส่วนใหญ่คาดหวังต่อการกำหนดราคาค่าโดยสาร พนักงานขับรถ/พนักงานเก็บเงิน รูปแบบการให้บริการอื่นๆ และสถานที่/เส้นทางที่ให้บริการ

สำหรับบริการที่ได้รับจริง ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อพนักงานขับรถ/พนักงานเก็บเงิน ด้านรูปแบบการให้บริการอื่นๆ และการกำหนดราคาค่าโดยสารอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังแตกต่างจากบริการที่ได้รับ ในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้โดยสารมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็น ด้านสภาพของรถโดยสาร ด้านการกำหนดราคาค่าโดยสาร ด้านสถานที่/เส้นทางที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านรูปแบบการให้บริการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์

PAYAP UNIVERSITY