

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
สถานีนขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวเมทินี ตามควร

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กรกฎาคม 2555

จำนวนหน้า : 81 หน้า

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ สถานีนขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 3
จังหวัดเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการในการใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้บริการสถานีนขนส่ง จำนวน 385 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ประกอบอาชีพนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้านพบว่า ผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที และด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจได้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สูงกว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี อาทิเช่น ในประเด็นอาคาร สถานที่ ของสถานีขนส่งฯ มีความสะอาด ภายในอาคารสถานีขนส่งฯ กว้างขวาง สถานีขนส่งฯ มีการแสดงข้อมูลการเดินทางที่เชื่อถือได้ พนักงานสถานีขนส่งฯ มีความพร้อมและเต็มใจเสมอในการให้บริการ และพนักงานสถานีขนส่งฯ รับฟังข้อซักถาม ข้อท้วงติง หรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น

สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งฯ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ ห้องน้ำให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ พร้อมกับมีพนักงานคอยทำความสะอาดตลอดเวลา อีกทั้งควรจัดให้มีศูนย์อาหารในอาคารสถานีขนส่งฯโดยสาร ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ จัดให้มีเครื่องระบายอากาศ หรือพัดลม อย่างเพียงพอในการให้บริการ มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายตั๋ว พนักงานให้บริการต่างๆ ในสถานีขนส่งฯ ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ พร้อมให้บริการ เป็นต้น .