

| | |
|---------------------------|--|
| ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ | คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง |
| ผู้จัดทำ | นางสาวเทียนทิพย์ ดวงไทย |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผศ.ดร. พิชามภ พันธ์ธุ์แพ |
| วันที่อนุมัติผลงาน | พฤษภาคม 2557 |
| จำนวนหน้า | 66 |

บทคัดย่อ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ในด้านต่างๆ 5 มิติ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้าใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้เข้าใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้เข้าใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้าใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง จำนวน 250 ราย การเก็บข้อมูลทำโดยการให้แบบสอบถามและนำผลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี/โท/เอก อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาทและงานที่มาติดต่อ คืองานฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพของผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง
แตกต่างกันตามอายุ คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้าใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้เข้าใช้
บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้เข้าใช้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนการ
ทดสอบสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด
ลำปาง ไม่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

PAYAP UNIVERSITY