

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ รถยนต์โดยสารในเขตเมืองเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายอัคริทธิ์ ตั้งมั่นสุจริตกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิระ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2544
จำนวนหน้า	: 61 หน้า

การศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรถยนต์โดยสารในเขตเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเมืองเชียงใหม่ที่มีต่อการให้บริการของรถยนต์โดยสาร และเพื่อทราบถึงปัญหาในการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างครบจำนวน 250 ราย ในเส้นทางบริการของรถยนต์โดยสาร 5 เส้นทางหลัก ได้แก่ บริเวณถนนบุญเรืองฤทธิ์ – ถนนอารักษ์ บริเวณถนนมหิดล บริเวณถนนโชตนา บริเวณถนนบำรุงราษฎร์ บริเวณถนนเจริญเมือง

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เป็นผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารในลักษณะที่ไม่แน่นอน และใช้บริการทุกวัน เหตุผลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารเพราะเป็นผู้ที่ไม่มีรถใช้ส่วนตัวและต้องเดินทางเข้าเมืองเพื่อทำงาน/ซื้อสินค้า/ติดต่อลูกค้าเป็นประจำ และขับรถไม่เป็น โรงเรียนไม่อนุญาตให้นำรถมาใช้ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถยนต์โดยสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเด็นต่าง ๆ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อสภาพรถยนต์โดยสารที่ให้บริการในลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ และระบบการบริการของรถยนต์โดยสาร และผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารในเขตเมืองเชียงใหม่ ในแต่ละเส้นทางมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพรถยนต์โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถยนต์

โดยสาร ประชาชนผู้ให้บริการรถยนต์โดยสารในแต่ละเส้นทางมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัญหาในการให้บริการของรถยนต์โดยสารในเขตเมืองเชียงใหม่ นั้น ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารในเขตเมืองเชียงใหม่ เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาที่สำคัญ 3 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาการจอดรับ – ส่งผู้โดยสารที่ไม่เป็นระเบียบ ปัญหาคนขับรถโดยสารที่ขับรถขาดวินัยในการใช้ถนนร่วมกับรถประเภทอื่น ปัญหาการแย่งผู้โดยสารของคนขับรถโดยสาร สร้างปัญหาการจราจรติดขัด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เห็นว่า สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด จำเป็นต้องมีการจัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างวินัยในการขับรถของคนขับรถโดยสาร จำเป็นต้องปลูกจิตสำนึกในการรักษามารยาทในการขับรถ และอยากให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถของคนขับรถโดยสาร และการจัดการเกี่ยวกับจุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร กำหนดเส้นทางเดินรถให้ชัดเจน และกำหนดอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม