

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่ง
ผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
**Service Quality Affecting Service Satisfaction of the 2nd Nakhon
Ratchasima Bus Terminal, Mueang District, Nakhon Ratchasima Province**

รวีวรรณ หล่อตระกูล

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานโดยใช้การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยวิธีปกติ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับระดับสูง โดยปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ความพึงพอใจ; สถานีขนส่งผู้โดยสาร

Abstract

The objective of this research was to study the factors affecting service satisfaction of the 2nd Nakhon Ratchasima Bus Terminal, Mueang District, Nakhon Ratchasima Province. This is a quantitative study using questionnaire was used as a

tool to collect data from 385 people who had used the services of the 2nd Nakhon Ratchasima Bus Terminal, Mueang District, Nakhon Ratchasima Province, aged 15 years and over. Data were analyzed by Descriptive Statistics, Frequencies, Percentage, mean, Standard Deviation and Inferential Statistical analysis using T-test, One-Way Analysis of Variance, and Multiple Regression Analysis using the Enter method. Statistically significant at level .05.

The results of the study found that most of the respondents had opinions on the quality of service. Overall, it is at a high level by the average monthly income factor tactile ability factor reliability responding to the needs of service user's confidence and access to the minds of others Affecting Satisfaction of the 2nd Nakhon Ratchasima Bus Terminal, Mueang District, Nakhon Ratchasima Province at 0.05 level of statistical significance.

Keywords: service quality; satisfaction; bus terminal

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นเวลากว่าหลายทศวรรษมาแล้วที่ประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในฐานะศูนย์กลางการคมนาคมและการเชื่อมต่อทั้งในและนอกประเทศในภูมิภาคเอเชีย ดังนั้นจะเห็นได้จากการพัฒนาโครงการในการเชื่อมต่อเขตเมืองและชานเมืองในประเทศและการเชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องที่น่าแปลกใจในข้อพิจารณาที่เกี่ยวกับการคมนาคมจะกลายเป็นเรื่องสำคัญในหัวข้ออภิปรายที่เกี่ยวข้องกับแนวทางและการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในขณะที่การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่ออย่างมากมายและยังไม่สามารถระบุความรุนแรงของผลกระทบที่มีต่อการคมนาคมในเอเชียได้ แต่อย่างไรก็ตาม การพิจารณาวางแผนด้านการคมนาคมสำหรับประเทศไทยในอนาคตก็ยังคงเป็นไปได้ ความตั้งใจของประเทศไทยที่มีต่อโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานใหม่ ๆ และอุตสาหกรรมการผลิตยานพาหนะที่กำลังเติบโตขึ้น ได้เปิดโอกาสและเอื้อต่อการปฏิรูปด้านการคมนาคมครั้งใหญ่ ความตั้งใจอันแน่วแน่ของประเทศไทยที่จะก้าวผ่าน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการลงทุน การเติบโตและความหลากหลายของอุตสาหกรรม มีแนวโน้มที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาในระดับท้องถิ่นอย่างรวดเร็ว สำหรับในประเทศไทยถึงแม้ว่าที่ผ่านมาผู้คนจะเดินทางด้วยยานพาหนะสองล้อเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันเรามีทางเลือกเพื่อการคมนาคมที่เพิ่มมากขึ้น เช่น รถไฟความเร็วสูง บริการเรียก

รถตามความสะดวก นอกจากนี้ยังมีการใช้รถยนต์ส่วนตัวในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ระบบขนส่งมวลชนก็มีการขยายตัว รวมถึงยังมีโครงการที่จะก่อสร้างสนามบินนานาชาติแห่งที่สามในกรุงเทพฯ อีกด้วย (ปิ่นนัท ประจวบเหมาะ, 2563)

จากสถิติของกระทรวงคมนาคม พบว่า การเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่อาศัยรถโดยสารประจำทางเป็นหลัก แต่เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้า การขยายตัวของระบบเศรษฐกิจและความเจริญเติบโตทางสังคม ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเดินทางจากเดิมที่ใช้ระบบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางไปเป็นการใช้รถยนต์ส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น โดยพิจารณาจากการขยายตัวของการใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางจากจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนใน พ.ศ. 2559 พบว่า รถยนต์หนึ่งส่วนบุคคลมีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.87 จากปี พ.ศ. 2558 ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าระบบการขนส่งสาธารณะของประเทศไทยในปัจจุบันมีความสำคัญมาก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการเดินทางของประชาชนและยังคงต้องจัดเส้นทางขนส่งที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาการจราจรในปัจจุบันให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการในการเดินทางของประชาชน ดังนั้น การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางให้กับธุรกิจระบบขนส่งนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในด้านคุณภาพการให้บริการและเพื่อนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่เคยใช้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (1953 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2552: 77) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทรถที่เลือกใช้บริการ

1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความมั่นใจได้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับธุรกิจระบบขนส่งนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งเกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดนิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด รวมทั้งง่ายต่อการวัดผลมากกว่าตัวแปรอื่น เกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญประกอบไปด้วยตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด เพื่อช่วยในการค้นหาความต้องการของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market)
2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่ใช้ในการแบ่งส่วนการตลาดเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรชนิดนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค
3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด
4. รายได้ การศึกษาและอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความสามารถในการซื้อ แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ได้ศึกษาเพิ่มเติมพบว่าคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคคือการประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะภาพรวม (Global Judgment) การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1998) ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้มาจาก 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ให้ผู้ใช้บริการของ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมเอกสารและแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่เลือกใช้บริการ ใช้ค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffé และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีปกติ (Enter) และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการประเภทรถร่วม ขส.

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็น ต่อด้านความน่าเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านความมั่นใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และด้านความสามารถที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (Sig. = .000) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig. = .040) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Sig. = .000) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ (Sig = .001) ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Sig = .000) ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Sig = .025) ด้านความมั่นใจได้ (Sig = .000) และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น (Sig = .000) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับระดับสูง (เห็นด้วยมาก) โดยมีความคิดเห็นต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ เป็นอันดับแรก ซึ่งเห็นว่าพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และพนักงานบริการมีการตรวจสอบเอกสารการเดินทางและตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านความมั่นใจได้ ซึ่งเห็นว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และเห็นว่าพนักงานขับรถ ขับรถดี มีความปลอดภัยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชนี แก้วฉาย (2561) ศึกษาคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จัก

และเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ใน กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็น ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด นครราชสีมา แห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา โดย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก ซึ่งเห็นว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้ ATM ร้านค้า ฯลฯ ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานี ขนส่งผู้โดยสารมีอุปกรณ์ / เครื่องมือเทคโนโลยี และความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้อง กับ Millett (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการ โดยการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่าง เหมาะสม และเพียงพอ โดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน โดย ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการแตกต่างจากผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และผู้ให้บริการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่าง จากผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 10,000 - 20,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึง จิตใจผู้อื่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญชญา แจ้งเวชฉาย

(2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น สถานีขนส่งผู้โดยสารควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับผู้โดยสาร และการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานโดยพนักงานต้องมีความสนใจที่จะรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ
2. ด้านความมั่นใจได้ สถานีขนส่งผู้โดยสารควรมีการอบรมและควบคุมพนักงานขับรถให้ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหลัก พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และควรมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลังอย่างเป็นธรรม
3. ด้านความน่าเชื่อถือได้ สถานีขนส่งผู้โดยสารควรมีการจัดระเบียบสถานีให้มีความเรียบร้อย คุุสะอาดและเป็นระเบียบ และจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเพียงพอและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ
4. ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ สถานีขนส่งผู้โดยสารควรมีการตรวจสอบ ควบคุมพนักงานขับรถให้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด โดยพนักงานบริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และตรวจสอบเอกสารการเดินทางและตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความถูกต้อง
5. ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารควรมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ที่ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และพนักงานบริการมีความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เท่านั้น ดังนั้นควรมีการเก็บข้อมูลให้ทั่วถึงทุกสถานีขนส่งผู้โดยสารในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ทราบข้อมูลของสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้งจังหวัดนครราชสีมาและสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารของจังหวัดนครราชสีมาเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมา ควรจะเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาทิเช่น การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant Participation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพิ่มเติมจากการใช้

แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้รับข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยนำไปใช้ในการวิเคราะห์และสนับสนุนข้อมูลการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารของจังหวัดนครราชสีมาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. วิทยุบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. วิทยุบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปนนท์ ประจวบเหมาะ. (2563). อนาคต 'การคมนาคม' ในประเทศไทย กับโอกาสการปฏิรูปด้านคมนาคมสัญจร. บทความพิเศษกรุงเทพธุรกิจ. ค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/126613>.
- พัชนี แก้วฉาย. (2561). คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 11(2), 9 – 20.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2552). ออกแบบเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ในกรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย. 4(2). 135 – 146.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็ก.
- Millett, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). SERQUAL: A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality. **Marketing Science Institute**, 86 - 108.
- Zeithaml, V. A. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. 64, 12 - 40.