



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ปรัชญา เจียรจ้านงค์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2555

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ปรัชญา เจียรจำนงค์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2555

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC
TRANSPORTATION SERVICES,
KHON KAEN PROVINCE**

PRACHYA JIANJUMNONG

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2555 (2012)**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
ชื่อนักศึกษา	: ปรัชญา เจียรจำนงค์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรอัมรินทร์ พรหมเกิด
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.ชวลิต ไหลรินทร์
ปีการศึกษา	: 2555

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน โดยใช้สูตร ของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane's) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาความสัมพันธ์ ใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วน เพศ และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

3) ประชาชน ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด
ขอนแก่นคือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ ควรจัดให้มีเครื่องกรองน้ำดื่ม
สะอาดบริการประชาชน และควรจัดการจราจรในสถานีขนส่งไม่ให้ติดขัด

Thematic Title : **People’s Satisfaction towards Public Transportation Services, Khon Kaen province**

Student’s Name : **Prachya Jianjumnong**

Department : **Government**

Advisor : **Asst. Prof. Dr. Pornamarin Promgird**

Co – Advisor : **Dr.Chawalit Lairin**

Academic Year : **B.E. 2555 (2012)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows: 1) to study people’s satisfaction towards public transportation services, Khon Kaen province, 2) to study a relationship between personal factors and people’s satisfaction towards public transportation services, Khon Kaen province, and 3) to study suggestions on public transportation services, Khon Kaen province.

Populations used in this research were 30,000 people using services of public transportation. Out of 30,000, 395 sampling units were randomized using formula of Taro Yamane. The tool was questionnaire to collect quantitative data. The data were analyzed using computer packaged program. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Chi-square test.

The results of the research were as follows:

1) In overall, people’s satisfaction towards public transportation services, Khon Kaen province was in medium level. When considered each aspect, aspect of service giving procedure, facilities, and staffs were in medium level.

2) Age, education, occupation, and salary had the relationship with people’s satisfaction towards public transportation services, Khon Kaen province at a statistically significant level of .05. Meanwhile, sex and marital status had no the relationship with people’s satisfaction towards public transportation services, Khon Kaen province.

3) People's suggestions on public transportation services, Khon Kaen province were that staffs should be cheerful and willing to give service, set up strainer for people and arrange the traffic in the station.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณสถาบัน องค์กร และบุคคลที่ได้ให้ความกรุณาช่วยเหลือดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสานและคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และแนวทางการเขียนสารนิพนธ์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรอัมรินทร์ พรหมเกิด อาจารย์ที่ปรึกษา และ ดร.ชวลิต ไหลรินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ และสละเวลาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ได้สารนิพนธ์ที่ถูกต้องสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ บัวสุข นางนภัสกร ไชยวงษา และนายพสวัสดิ์ ธรรมวงศา ผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ขอกราบขอบพระคุณนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น ที่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย และขอขอบคุณประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทุกคน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยสำเร็จ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ที่ได้ช่วยเหลือและติดต่อประสานงานให้ตลอดมา รวมถึงบุคลากรห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้า

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา ที่ได้อบรม สั่งสอน เลี้ยงดู สนับสนุน ให้การศึกษาผู้วิจัยตั้งแต่วัยเยาว์ และขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมรุ่นที่ให้กำลังใจและขอขอบพระคุณอีกหลาย ๆ ท่านที่มีไ้ไ้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ แต่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ส่งเสริมให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ปรัชญา เจียรจ้านงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ	6
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.3 ทฤษฎีการให้บริการ	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	21
2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	25
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	39

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	42
3.5 การวัดค่าตัวแปร	44
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น	54
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น	58
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น	82
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปผลการวิจัย	85
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	88
5.3 ข้อเสนอแนะ	94

บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	105
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	107
ภาคผนวก ง แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	111
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	117
ภาคผนวก ฉ คำสัมภาษณ์อัลฟา	119
ประวัติผู้วิจัย	122

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ	51
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพ	52
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ	53
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกรายได้	54
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม	54
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 4.11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม	58

ตารางที่ 4.12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 4.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
ตารางที่ 4.15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม	61
ตารางที่ 4.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	62
ตารางที่ 4.17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 4.19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	66

ตารางที่ 4.31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม	77
ตารางที่ 4.32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	78
ตารางที่ 4.33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79
ตารางที่ 4.34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80
ตารางที่ 4.35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น	81
ตารางที่ 4.36	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ	82
ตารางที่ 4.37	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83
ตารางที่ 4.38	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 2.1	องค์ประกอบของความพึงพอใจ	9
แผนภาพที่ 2.2	ความสัมพันธ์ของจิตสำนึกในการบริการภาพลักษณ์ และความพึงพอใจ ในการบริการ	13
แผนภาพที่ 2.3	โครงสร้างผู้บริหารสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น	33
แผนภาพที่ 2.4	แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคโลกาภิวัตน์ของโลกปัจจุบันกระแสความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจ สังคมอุตสาหกรรม ปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เมืองสำคัญของแต่ละประเทศได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มนุษย์ในยุคนี้จะต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น สิ่งที่เป็นของการติดต่อกันได้อีกสิ่งหนึ่งก็คือการเดินทางซึ่งการเดินทางสามารถเลือกใช้การเดินทางได้หลายช่องทาง เช่นการเดินทางทางอากาศ โดยเครื่องบิน การเดินทางทางบกโดยรถประจำทาง แต่ไม่ว่าการเดินทางช่องทางใดก็ตามต้องมีจุดเริ่มต้นการเดินทางของแต่ละช่องทางเหมือนกัน เช่น ท่าอากาศยานการบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นต้น สถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่มีผลกระทบโดยตรงต่อวิถีชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ เนื่องจากความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้ประชาชนมีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น การคมนาคมด้วยรถโดยสารประจำทางจึงเป็นระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การลงทุนและการท่องเที่ยวของประเทศ เนื่องจากอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่ำ และมีบริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการขนส่งสาธารณะประเภทอื่นๆ สถานีขนส่งยังเป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆเข้าด้วยกัน เป็นศูนย์กลาง และการกระจายและเป็นสถานที่สับเปลี่ยนรถสำหรับการขนส่งโดยสาร อาจกล่าวได้ว่าสถานีขนส่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการคมนาคมขนส่งทางบกของประเทศ นอกจากนี้สถานีขนส่งยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องควบคุม กำกับดูแล จัดระเบียบการขนส่งให้ผู้ประกอบการขนส่งประจำทาง พนักงานขับรถ ผู้เก็บเงินค่าโดยสาร ผู้ให้บริการและนายตรวจปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของกรมการขนส่งทางบกเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ¹

¹นภาพร สุขเกษม, “การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา”, การศึกษาอิสระ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย), 2550, หน้า 1.

จากสภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญสูงสุดในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อประชาชนผู้เข้าใช้บริการสถานีขนส่งได้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความประทับใจสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่ใช้บริการถึงแม้ว่าสถานีขนส่งฯ จะให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนแล้วยังมีข้อบกพร่องซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น ปัญหาด้านความสะดวก การจราจรติดขัด เครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆชำรุด ทрудโทรม ระเบียบวินัยในการวางขายสินค้า การใช้งานที่ไม่สุภาพต่อผู้ใช้บริการ จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นยังมีปัญหาอีกประการหนึ่งคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นได้ก่อตั้งมานานถึง 30 ปีและยังมีการให้บริการประชาชนอยู่ตลอด มีผลทำให้สภาพทั่วไปของสถานีขนส่งทรุดโทรม แต่ก็ยังเป็นสถานที่ที่ประชาชนจำเป็นต้องใช้บริการอยู่ตลอดมา

การทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นนี้ สามารถนำผลของการวิจัยแก้ไขปัญหาคือข้อบกพร่องของส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความสะดวกสบายรู้สึกอุ่นใจปลอดภัยในการให้บริการ เพราะว่าผลการวิจัยนั้นได้มาจากประชาชนที่ได้ใช้บริการ และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ ได้มาเห็นสถานที่ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการเป็นข้อมูลที่มาจากประสบการณ์ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นในฐานะที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย วิชาเขตอีสาน และผู้บริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้วยปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นแรงจูงใจให้ศึกษาถึงการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาเฉพาะส่วนการขนส่งระหว่างจังหวัด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไปและทางสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จะได้นำการศึกษานี้ไปพิจารณาปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขในส่วนที่ยังเป็นปัญหาอยู่ให้มีคุณภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

- 1.3.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
- 1.3.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
- 1.3.3 สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
- 1.3.4 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
- 1.3.5 อาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
- 1.3.6 รายได้ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30,000 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น (แห่งที่1)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น (แห่งที่1) มีนาคม 2555 เวลา 8.00 – 18.00 น.

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.5.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1.5.4 นำผลการวิจัยที่ได้รับนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น และสถานีอื่นๆ ต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือการปฏิบัติตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการด้านการเดินทาง ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ที่พนักงานให้บริการแสดงออกด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสถานภาพทางอารมณ์ซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบของผู้รับบริการ โดยบุคคลจะเปรียบเทียบว่าการบริการที่ตนได้รับนั้นมีความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบมากน้อยเพียงใด

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

ด้านอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น จุดรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือ เครื่องใช้ พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

สถานีขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น (แห่งที่ 1)

บริษัท ขนส่ง จำกัด หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ทำหน้าที่บริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทาง ระหว่างจังหวัดขอนแก่นไปยังจังหวัดต่างๆ

บริการ หมายถึง กิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสิ่งอำนวยความสะดวก
ประโยชน์ ที่ไม่สามารถมองเห็นแต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

เพศ หมายถึง เพศของผู้ที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุจริงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ
1) อายุต่ำกว่า 20 ปี 2) อายุ 20 – 40 ปี 3) อายุ 41 – 60 ปี และ 4) อายุ 61 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการสมรสจริงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทั้ง
ทางนิติบัญญัติและพฤตินัย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย และ 4) หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่ง
ออกเป็น 6 กลุ่ม คือ 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 3) ระดับมัธยมศึกษาตอน
ปลาย 4) อนุปริญญา 5) ระดับปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ
1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว 4) พนักงาน/
เจ้าหน้าที่บริษัท 5) กสิกรรม และ 6) อื่นๆ

รายได้ หมายถึง รายได้ของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
1) 0-5,000 บาท 2) 5,001-15,000 บาท และ 3) 15,001 บาทขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

การจัดทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำทฤษฎีความพึงพอใจจากนักวิชาการและผู้รู้มาเป็นแนวทาง

มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับความต้องการ เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตรวมทั้งเงินเดือนของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดภัยจากความคุกคามใดๆ เป็นต้นองค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่สองนี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคม และเงิน

ตอบแทนหลังออกการทำงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพ การรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

3. ความต้องการเป็นสมาชิกในสังคม (Belonging Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์กร สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนเทศงานด้วยการแนะนำ ช่วยเหลืออันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีม และพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความ ต้องการระดับที่ 4 ที่เกี่ยวกับการยอมรับนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จและมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์กรสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงต่อการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนที่เล็กน้อยก็ตาม การให้ยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือการยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานใน โอกาสต่างๆการประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะ “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

5. ความต้องการสำเร็จดังใจปรารถนา (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่นๆที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้น บุคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์กร ซึ่งหาได้ยากยิ่ง

จากทฤษฎีมาสโลว์ ปัจจัยความต้องการระดับกลาง เช่น ความต้องการทางร่างกายที่ดี หรือด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ดี เป็นความต้องการมาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความต้องการ ดังใจปรารถนาก็ดี มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์ จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายก่อนจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือ ด้านมั่นคงปลอดภัยและความต้องการด้านสังคมทางลำดับเมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับนั้นจะไม่มีแรงจูงใจอีก

โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการสูงสุดคือ ความต้องการความสำเร็จ ดังใจปรารถนาที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มีใช้ทุกคนสามารถตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับสูงสุดจากการทำงาน¹

ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะการนำเสนอสินค้าซึ่งชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้า และสามารถสนองตอบความสินค้าและบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ลูกค้าคาดหวัง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการ ใดนำเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อสินค้า และบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของสินค้าและบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้าและบริการได้แก่ ตัวสินค้า สถานที่การให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ ความสำคัญกับความต้องการและคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ

ลักษณะของความพึงพอใจของลูกค้า

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

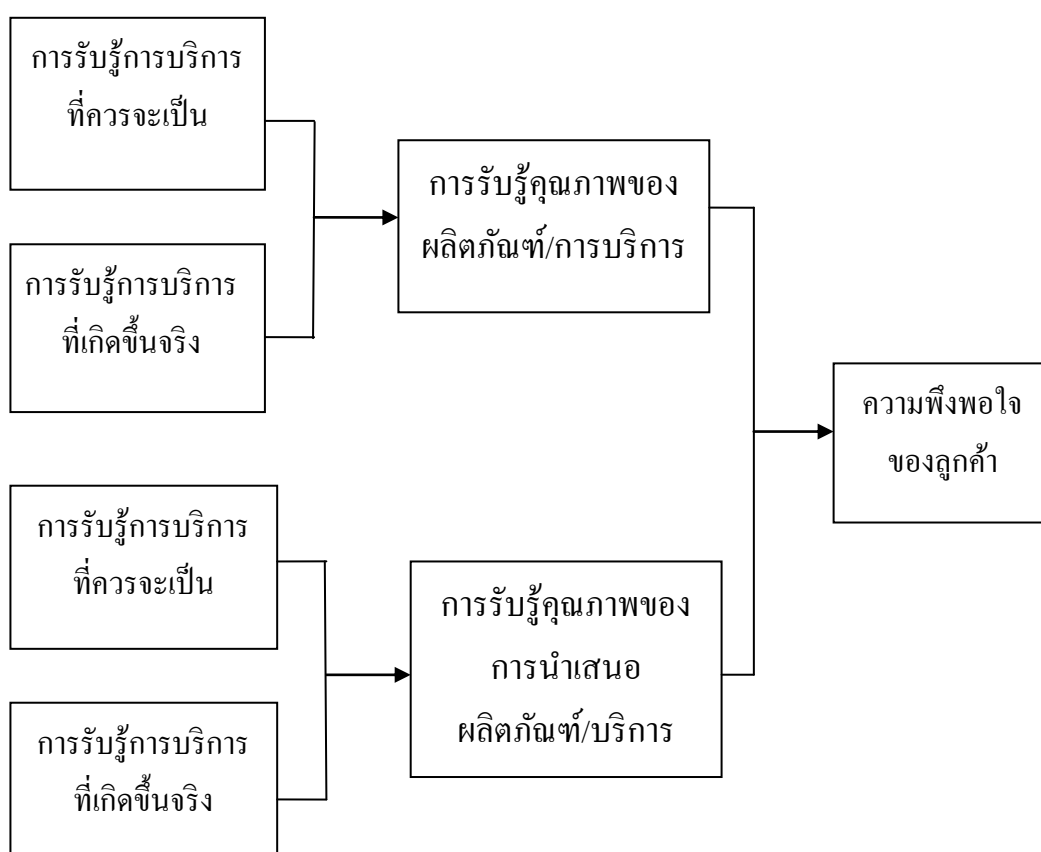
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานที่เกิดขึ้น

¹สุเทพ พงศ์ศิริรัตน์, พฤติกรรมองค์กร, (เชียงใหม่ : 5 ครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่, 2554), หน้า 117.

องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการ ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยแค่ไหน

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอสินค้าและบริการ ผู้บริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการของผู้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้าในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติในการให้บริการ



แผนภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1. **ผลิตภัณฑ์** ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นเมื่อได้รับสินค้าและบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ของบริษัทในการให้บริการและโปรแกรมทัวร์ที่น่าสนใจคำนึงถึงคุณภาพการนำเสนอสินค้าและบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

2. **ราคาสินค้าและบริการ** ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาสินค้าและบริการที่ลูกค้ายอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าตามความเต็มใจที่จะจ่ายของลูกค้าทั้งนี้ทัศนคติของลูกค้าที่มีราคาสินค้าและบริการกับคุณภาพของสินค้าอาจแตกต่างกันออกไป

3. **สถานที่บริการ** การเข้าถึงสถานที่การให้บริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการขอมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสินค้าและบริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. **การส่งเสริมแนะนำสินค้าและบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของสินค้าและบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะรู้สึกกับสินค้าบริการดังกล่าวอันเป็นแรงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

5. **ผู้ให้บริการ, ผู้ประกอบการและปฏิบัติงาน** ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้ประกอบการที่วางนโยบายบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มด้วยจิตสำนึกของการบริการ

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการให้บริการ

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จิตสำนึกในการบริการ เป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องกระทำที่ให้บริการต่างต้องการให้พนักงานของตนมีอยู่ตลอดเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กร แต่การสร้างจิตสำนึกนั้นเป็นเรื่องที่เฉพาะสำหรับแต่ละบุคคล เพราะบางคนอาจมีจิตสำนึกในการบริการอยู่แล้ว แต่บางคนก็เห็นว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญในขณะที่บางคนไม่มีความรู้สึกอะไรกับเรื่องนี้²

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับผู้มีพื้นฐานจิตใจรักในการบริการ (Service Mind) อยู่แล้วแต่เป็นเรื่องที่ทำให้ยากสำหรับผู้ที่ไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ให้ความสนใจในเรื่องนี้ จึงควรเริ่มต้นด้วยการปลูกฝังอุปนิสัยให้พนักงานทำงานบริการที่ถูกต้องตาม

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 12-16.

กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานซ้ำๆกันจนเกิดเป็นความเคยชินและเป็นนิสัย ซึ่งในเบื้องต้นต้องอาศัยการสอน การบังคับให้ปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน กระบวนการ วิธีการ ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ หรือโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้เกิดการสืบทอดวัฒนธรรมนั้นไปสู่พนักงานในรุ่นต่อมาได้ เพราะจะเกิดเป็นแบบฉบับ ของ พฤติกรรมในองค์กรการบริหารที่เกิดจากการปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการทั้งอุปนิสัยทางกาย วาจา และจิตใจ เพื่อพัฒนาไปสู่การเกิดจิตสำนึกในการบริการอย่างที่องค์กรต้องการ

การสร้างภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจบริการเนื่องจากเป็นที่แสดงถึงลักษณะโดยรวม ของการบริการที่องค์กรจัดหา เตรียมและส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่จะต้องสร้างขึ้นแล้ว จะต้องมีการรักษาและสร้างเพิ่มเติมในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการและบุคคลทั่วไป รับทราบและรับรู้แนวทางในการให้บริการและสิ่งที่สามารถคาดหวังได้จากการใช้บริการที่องค์กร นั้นจัดเตรียมไว้

ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง การที่บุคคลบุคคลหนึ่งนึกถึงองค์กรหรือบุคคลอีกบุคคล หนึ่งนึกถึงองค์กรหรือบุคคลอีกบุคคลหนึ่งแล้ว มีความคิดเห็นอย่างไรต่อองค์กรหรือบุคคลผู้นั้น อาจเป็นไปได้ทั้งในทางที่บวกและลบ

หลักในการสร้างภาพลักษณ์จะต้องอาศัยหลักการ “ARAP”

1. ต้องเป็นที่ยอมรับ (Acceptable) ภาพลักษณ์ที่ดี ต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าองค์กร ผู้บริหารองค์กรมีความต้องการ ที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไร และ ต้องเป็นในทางสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และโลกด้วย เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ โดยที่พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องมีความเข้าใจตรงกันเพื่อให้สามารถเป็น ตัวแทนขององค์กรในการสร้างภาพลักษณ์ให้ปรากฏต่อสายตาบุคคลภายนอกทั้งที่เป็นลูกค้าของ องค์กรและไม่ได้เป็นลูกค้าขององค์กร

2. มีความเหมาะสม (Appropriate) ภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างนั้นจะต้องมีความเหมาะสม กับความต้องการ สภาพเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา และวัฒนธรรมของลูกค้า โดยต้องมีการ ปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

3. มีความเป็นไปได้ (Possible) ภาพลักษณ์นั้นจะต้องบรรลุได้ คือสามารถสร้างให้เกิดขึ้น ต่อสายตาบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. มีความสมจริง (Realistic) ภาพลักษณ์นั้นจะต้องเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ของบุคคลภายนอกองค์กร โดยเกิดจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความจริงจากการผลิตสินค้า

และบริการขององค์กร ไม่ใช่การปรุงแต่งหรือสร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

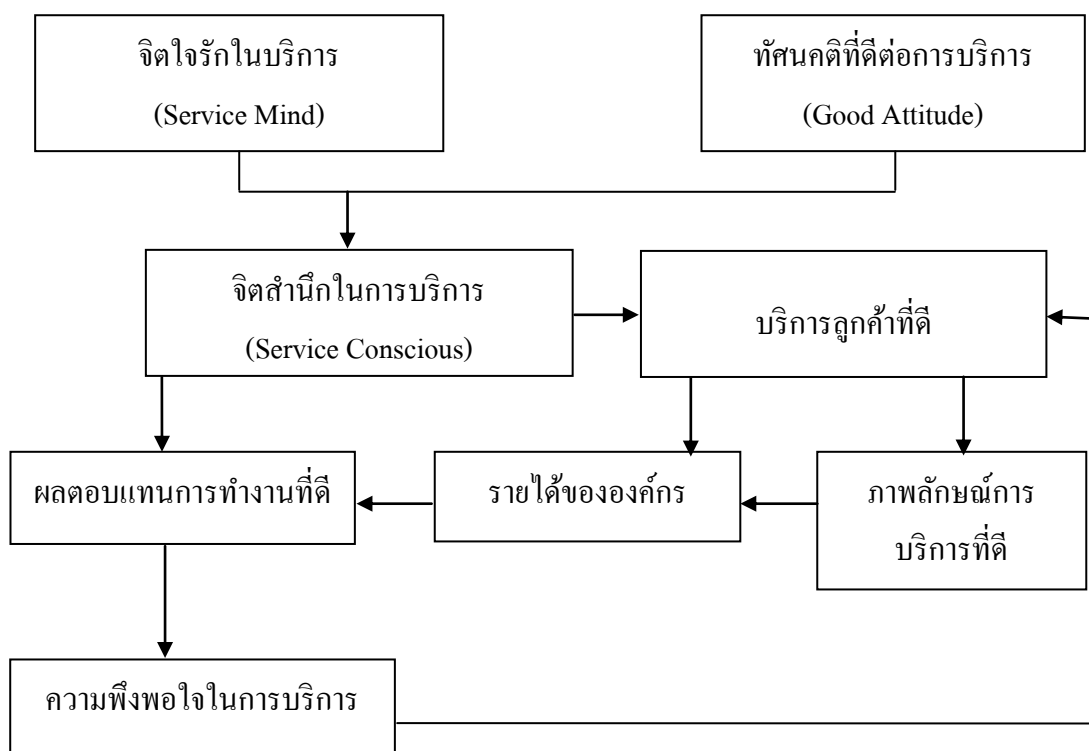
วิธีการสร้างภาพลักษณ์บริการ

1. ค้นให้พบความต้องการและคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
2. ค้นให้พบวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมในการให้บริการลูกค้า โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
3. รับฟังคำตำหนิจากลูกค้าที่ใช้บริการ และพยายามหาทางปรับปรุงขึ้นวิธีการในการบริการเพื่อลดข้อบกพร่องในการบริการให้เหลือน้อยที่สุด
4. ต้องรับผิดชอบร่วมกันเมื่อเกิดของผิดพลาดในการให้บริการ ไม่ปิดความผิดไปให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นในองค์กร รวมทั้งไม่ปิดความรับผิดชอบไปให้ลูกค้า
5. ดำเนินการให้มีสถาบันหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือรับรอง หรือ สนับสนุนเน้นย้ำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ต้องการตามความเป็นจริง เช่น การผ่านมาตรฐานรับรองของสถาบันต่างๆที่รับรองคุณภาพในองค์กรประกอบธุรกิจบริการ หรือ ระบบรับรองมาตรฐาน ISO9002
6. ตอกย้ำความเชื่อมั่นของลูกค้าด้วยการบริการที่ดีที่สุด ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และให้ในสิ่งที่เหนือกว่าคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ตระหนักว่าภาพลักษณ์และความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน
7. มีมาตรการ ระเบียบ กฎ ข้อบังคับที่พนักงานต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อป้องกันการกระทำใดๆทำลายภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น
8. สํารวจ ตรวจสอบ ความคิดของลูกค้า องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริหารขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ
9. ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านการบริการที่ดีขึ้น
10. พยายามให้ลูกค้าในสิ่งที่สามารถให้ได้มากที่สุด โดยยึดหลักความคิดว่าลูกค้าทุกคนมีความเสมอกัน เป็นมนุษย์ที่มีความต้องการมีความรู้สึกนึกคิดมีอารมณ์และความรู้สึก ลูกค้าจะต้องได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากการบริการของเราและองค์กรมากที่สุด โดยอาศัยการทำงานเป็นทีม

การเกิดความพึงพอใจในการบริการ

เมื่อพนักงานบริการทุกคนสามารถให้บริการอย่างมีจิตสำนึก จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร มีการบอกต่อปากต่อปาก (Word of Mouth) ระหว่างลูกค้าด้วยกันเอง และระหว่างลูกค้ากับผู้ที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้า หน่วยงานและองค์กรต่างๆพนักงานขององค์กรจะมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งี่สร้างภาพลักษณ์และความสำเร็จให้กับองค์กร หรืออาจสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้ กับองค์กร เมื่อองค์กรมีรายได้ก็สามารถให้ค่าตอบแทนจากการทำงานแก่พนักงานเพิ่มขึ้น

อาจโดยการเพิ่มเงินเดือน เพิ่มสวัสดิการ เพิ่มโบนัส สร้างความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ทำให้เกิดความรักและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานและจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่า จิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างมาก และสามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้ในระยะยาว ดังภาพที่ 2.2



**แผนภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของจิตสำนึกในการบริการภาพลักษณ์
และความพึงพอใจในการบริการ**

ดังนั้น ในองค์กรธุรกิจบริการหากต้องการให้องค์กรของตนเองอยู่รอด สามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นจะต้องสร้างรากฐานของการบริการ โดยเริ่มต้นจากการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้กับพนักงานผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการอย่างไร ก็จะสร้างภาพลักษณ์ในการบริการให้แก่ลูกค้าด้วย และเมื่อให้บริการที่ดีแล้วลูกค้าได้รับบริการที่ดีก็จะสร้างภาพลักษณ์จากประสบการณ์การใช้บริการให้กับลูกค้า หากลูกค้าพึงพอใจในการบริการก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เข้าสู่องค์กร เมื่อองค์กรมีรายได้ก็สามารถให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมแก่พนักงานบริการได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการบริการในเรื่องนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้

สรุป ทฤษฎีลำดับความต้องการเป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ผู้ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการเป็นตัวแปรอันสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การสร้างจิตสำนึกบริการ โดยการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสืบทอดวัฒนธรรมนั้นไปสู่พนักงาน องค์กรการบริการที่เกิดจากการปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการผู้รู้ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้หลายประการดังนี้

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์เรื่องความพึงพอใจไว้ว่า “ความรู้สึกพึงพอใจหรือความผิดหวังของบุคคลจากการใช้สินค้าหรือบริการ จะเป็นผลของการเปรียบเทียบสิ่งที่เขาได้รับกับความคาดหวังที่ตั้งไว้” นั่นคือ คนเราจะรู้สึกผิดหวังก็เพราะสิ่งที่ได้รับต่ำกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังไว้และจะเกิดความรู้สึกประทับใจสูงสุด เมื่ออรรถประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการมากกว่าความต้องการที่เขาได้ตั้งไว้ ด้วยเหตุนี้หลายบริษัทจึงตั้งวัตถุประสงค์การดำเนินงานไว้ที่การสร้างให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้าเพราะเชื่อว่าเพียงแต่ความพึงพอใจจะระดับต้นนั้นจะยังมีโอกาสสูงที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปใช้สินค้า³

โอลเวอร์ อาร์.แอล. (Oliver, R.L.) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นการตัดสินใจว่าสินค้าหรือบริการได้สร้างระดับความพึงพอใจของการบริโภคที่สัมพันธ์กับการสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีทั้งระดับต่ำกว่าหรือสูงกว่าการคาดหมาย”⁴

³มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, อ่างใน “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช”, การวิจัยประเมิน, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์), 2549, หน้า 9.

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 9.

ไนเจล ฮิลล์ (Nigel Hill) ให้ความจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าคือการรับรู้ของลูกค้าที่ได้รับบริการจากผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่เท่าหรือมากกว่าความคาดหวังของเขา”⁵

ปราณี อารยะศาสตร์ ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกรักเรียนที่ดีที่สุดที่บุคคลมีงานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความหมายพึงพอใจมากก็จะมีประสิทธิภาพสูงและตั้งใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยจะทำเพียงหน้าที่ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจในงานนั้นด้วย”⁶

เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา ได้ชี้ให้เห็นว่า “ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจ ต้ององค์ประกอบต่างๆที่มีในหน่วยงานนั้น”⁷

สุวรรณ สุวรรณผล ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในงานมากถึงความรู้สึก หรือความคิดในทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อปัจจัยต่างๆคือ หน่วยงานสภาพการทำงานความมั่นคงและศักดิ์ศรีของอาชีพ”⁸

มานิช สุข ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานมีสาเหตุปัจจัย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน และปัจจัยที่ควบคุมได้ โดยบริหารอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัวเรือน และระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญหาและการศึกษาและบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงานทักษะการทำงาน สถานะภาพทางอาชีพ สถานะภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ความมั่นคง สวัสดิภาพ โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ⁹

⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 9.

⁶ปราณี อารยะศาสตร์, “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัย ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2519, หน้า 21.

⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

⁸เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมไว้ว่าประกอบด้วย

1. การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ เป็นการเกี่ยวข้องและตัวตนไม่ใช่เฉพาะเกี่ยวข้องทางด้านกำลังกาย หรือทักษะกล่าวคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมจะมีส่วนเกี่ยวข้องทางจิตใจไม่เพียงแต่เฉพาะด้านการทำงาน

2. การกระทำทำให้เมื่อร่วมได้บังเกิดความเกี่ยวข้องด้านจิตใจและอารมณ์แล้วก็เท่ากับเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มโดยเหตุนี้การมีส่วนร่วมจึงเป็นมากกว่าการยินยอมที่จะกระทำตามคำสั่งซึ่งเป็นการกระทำโดยปราศจากการยินยอมพร้อมใจที่มีการติดต่อสื่อสารทั้งบุคคลและกลุ่มระหว่างบุคคลนั้นกับกลุ่มนั้น

3. การร่วมรับผิดชอบเมื่อเกิดเกี่ยวข้องด้านจิตใจ อารมณ์ได้กระทำทำให้แก่สถานการณ์ผู้มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มนั้นด้วย เพราะการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคมที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวกับกลุ่ม และต้องการทำงานนั้นด้วยจึงเกิดความรู้สึกความรับผิดชอบกับกลุ่ม¹⁰

ดิเรก ปลั่งดี ได้ศึกษาความพึงพอใจการทำงานพบว่าการเกิดจากปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายและการบริการ (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพทางสังคม (Status) เงินเดือน (Salary)¹¹

โซลิแมน (Soliman) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยภายใน (Intrinsic Variables) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivators) รวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงานและตัวแปรปัจจัยภายนอก (Extrinsic Variables) ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน

2. ตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าปัจจัยภายนอก รวมกันและตัวแปรภายนอกทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 25.

¹¹ ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 5.

3. ตัวแปรปัจจัยภายในแต่ละตัว ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงาน และในทางตรงข้าม ตัวแปรปัจจัยภายนอกแต่ละตัวทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจ

4. ตัวแปรปัจจัยภายในทุกตัวรวมกัน ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าตัวแปรภายนอกบางตัว และในทางตรงข้ามตัวแปรปัจจัยภายนอกทุกตัวรวมกันย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในบางตัว¹²

สรุป ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองของผู้บริโภคมีสาเหตุ 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ได้รับมาจากงานและปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจาก 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การปกครอง บังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร

2.3 ทฤษฎีการให้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจการบริการที่มีคุณภาพ จึงจำเป็นจะต้องพร้อมทั้งด้านการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการคือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์คือกิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการแสดงให้เห็นปรากฏผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้ 3 ทางคือ

2.1 ทางทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดด้านอารมณ์ความรู้สึกหรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจาการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

¹²เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

โดยสรุปแล้วจะเห็นว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้แต่ผู้รับบริการจะได้รับการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการให้บริการ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย จำต้องได้และจำต้องไม่ได้ส่วนใหญ่การบริการประกอบด้วยส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุกับส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนักเนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการคือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าได้รับบริการนั้นๆแล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะ ความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันจากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่รายเดียว

3. มาตรฐานของการบริการ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไรที่ไหน อย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคนๆเดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ และจิตใจจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาของการบริการนั้น

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอนซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อยความสามารถในการให้บริการที่เหลือไว้ไม่อาจเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไปได้ หรือ

ความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งนี้ที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด¹³

การเลือกใช้บริการ

การใช้วิธีการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทต่างๆบางครั้งอาจเรียกว่า “เทคนิคการให้บริการ” ในการต้อนรับลูกค้าที่มีหลักและวิธีในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรวมทั้งความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าเสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
7. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่าแสวงหา
9. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

นอกจากวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการ 10 ประการดังกล่าวข้างต้น ยังได้เพิ่มเติมถึงเรื่อง การเลือกใช้วิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

¹³ลักษณะ สิทธิพิเศษ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

3. การให้บริการอย่างพอเพียง(Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ๆเพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมต่อบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอมีการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการ 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งผลงาน คุณภาพและเทคโนโลยี¹⁴

ดังนั้น สรุปการบริการคือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็วเสมอภาค ยุติธรรมความต้องการของผู้รับบริการนั้นทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปการบริการที่คั้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะ โดยหลักทั่วไปแล้ว ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้นไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของหน่วยงานใดก็ตามการให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวกับผู้ให้บริการ (Provide) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และเข้ารับบริการ (Recipients) เสมอมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สรุป กิจกรรมการบริการ คือ กิจกรรมและพฤติกรรม การบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น การให้บริการคือ ให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การบริการอย่างก้าวหน้า

¹⁴เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536), หน้า 29.

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึงการรับใช้การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้

สมทรง รักเกตู ได้ให้ความหมายการบริการหมายถึงการรับใช้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่พอเพียงต่อเนื่องและก้าวหน้า¹⁵

สรุปได้ว่า การบริการคือการอำนวยความสะดวก การให้การรับใช้ต่อผู้มาใช้บริการ ด้วยการให้บริการที่มีหลักการด้วยความเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอต่อเนื่องและก้าวหน้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และความชื่นใจมากที่สุด

นักวิชาการ ผู้รู้ให้ทรรศนะของลักษณะบริการที่ดี กล่าวกันไว้หลายประการ ได้แก่การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ปฏิบัติต่อผู้อื่นให้พึงพอใจและประทับใจบริการสะดวกแสดงถึงกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือเป้าหมายของความพยายามในการปรับปรุงบริการ

คาร์ล อัลเบิร์ต (Karl Albrecht) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดี แก่ลูกค้าว่า ควรประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ที่ขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไม่ได้ คือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) ควรเป็นแบบ Customer-Driven Strategy คือ ปฏิบัติงานตอบสนองเป้าหมาย มีการยืดหยุ่นและแม่นยำตรงเป้าหมาย
2. ระบบ (System) ควรเป็นแบบ Customer Friendly System คือระบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายมีความคล่องตัวสูง
3. พนักงาน (Staff) ต้องมี Service – Conscious: จิตสำนึกบริการที่ดี

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน¹⁶

¹⁵มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช”, อ้างแล้ว, หน้า 8-9.

¹⁶มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช”, อ้างแล้ว, หน้า 8-9.

ทฤษฎี ทิทธิเดชะ ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

หลักการบริการที่ดี

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแห่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของรับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการด้วย¹⁷

กฤษ ธานีวงศ์ ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นด้วย
2. หลักความต่อเนื่อง กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด คือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ

¹⁷ทฤษฎี ทิทธิเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป¹⁸

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลผู้ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อการให้บริการ¹⁹

พงษ์เทพ ลีตบุตร ได้กล่าวถึงแนวคิดในการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งการสมัย
4. บริการสาธารณะต้องจัดการดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหาย²⁰

¹⁸ กุศลธร ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และการบริการ”, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 20-21.

¹⁹ เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 1.

²⁰ พงษ์เทพ ลีตบุตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับปรุงโครงสร้างใหม่”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 20.

วัลลภา ขายหาค ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า²¹

ชวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริหารของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการทัศนคติที่ว่าการให้บริการเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองตนเองว่ามีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจที่ราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แข็งเป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบวงจรถือคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่ติดต่อและขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

²¹ วัลลภา ขายหาค, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะได้รับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งเหตุผลได้อย่างเต็มที่²²

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้ให้บริการและผู้มารับบริการซึ่งกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อสนองความต้องการของผู้มารับบริการยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจการบริการมีทั้งในองค์กรทั่วไปหรือองค์กรภาครัฐการบริการที่ดีนั้นต้องตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อให้เกิดความพอใจประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.5.1 สภาพพื้นที่ทั่วไปของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น

สืบเนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดไว้ว่ารัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขปโภคและระบบสาธารณสุขการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศในท้องถิ่นไปทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศโดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ หนึ่งในภารกิจที่สำคัญที่รัฐต้องทำการถ่ายโอนภารกิจให้บริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็คือ สถานีขนส่ง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการขนส่งทางบก สำหรับเทศบาลนครขอนแก่นแล้วปัจจุบันได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งทั้งหมด 2 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นและสถานีขนส่งผู้โดยสารปรับอากาศ

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ได้รับโอนภารกิจตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2548 ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 14 ไร่ 2 งาน 1 ตารางวาแบ่งเป็นพื้นที่อาคารประมาณ 1,700 ตารางเมตรพื้นผิวถนนและลานจอดรถประมาณ 13,464 ตารางเมตร รวมพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 15,154 ตารางเมตร มีรถเข้ามาใช้บริการสถานีทั้งหมด 55 สาย 117 เส้นทางโดยเฉลี่ยแล้ว 872 เที่ยว/วัน สำหรับจำนวนคนที่ใช้บริการประมาณ 30,000 คน/วัน (อ้างอิงจากรายงานการประชุมคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบก ประจำจังหวัดขอนแก่น ครั้งที่ 1/2554 วันที่ 26 กรกฎาคม 2554)

²² ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการครบวงจร: แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 48-56.

2.5.2 การบริหารงานของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

1. การบริหารช่องจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง

รายละเอียด

การจัดช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารประจำทางเป็นการจัดการระเบียบการเข้าใช้สถานีฯ ของรถโดยสารแต่ละเส้นทางในการเข้าจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารในช่องจอดที่กำหนด โดยให้กำหนดเวลาเข้า-ออก ของรถให้สอดคล้องกับเงื่อนไขการเดินทางและปริมาณรถที่เข้าใช้สถานีฯ

1.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1.1.1 ความเสมอภาคและความทั่วถึง

1.1.2 คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

1.1.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

1.2 วิธีดำเนินการ

1.2.1 จัดสรรช่องจอดสำหรับรถโดยสารประจำทางแต่ละเส้นทางเข้าจอดที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อรับ-ส่ง ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

1.2.2 ติดตั้งป้ายแสดงเครื่องหมายประจำในแต่ละช่องจอด

1.2.3 แจกจ่ายรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดช่องจอดสำหรับรถโดยสารประจำทางเข้าจอดเพื่อรับ-ส่ง ผู้โดยสารให้ผู้ประกอบการขนส่งทราบ

1.2.4 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการขนส่งและผู้ให้บริการทราบทั่วถึง

1.2.5 การกำหนดเวลาเข้า-ออก สถานีขนส่งและผู้ให้บริการทราบทั่วถึง

1.2.6 ติดตั้งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องหมายจราจรที่ช่องทางขาลาของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างเหมาะสม

2. การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ

รายละเอียด

เป็นการจัดพื้นที่ลานจอดรถในส่วนที่ไม่ใช่เป็นช่องจอดรับ-ส่งผู้โดยสารประจำทางสำหรับใช้เป็นี่จอดรถประเภทอื่น เช่น รถรับจ้าง รถส่วนบุคคล เป็นต้น

2.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

2.1.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2.1.2 ความพึงพอใจของประชาชน

2.2 วิธีดำเนินการ

2.2.1 จัดสรรพื้นที่ในส่วนที่ไม่ใช่เป็นห้องจอดสำหรับให้รถโดยสารประจำทางเข้าจอดเพื่อรับ-ส่ง ผู้โดยสารไม่กีดขวางการจราจร จัดเป็นสถานที่สำหรับจอดรถประเภทอื่นที่เข้าใช้บริการสถานีขนส่ง

2.2.2 จัดพื้นที่สำหรับจอดรถแต่ละประเภท โดยมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน

2.2.3 จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก โดยติดป้ายชื่อแสดงอย่างชัดเจน

2.2.4 กำหนดหลักเกณฑ์การนำเข้าจอดให้ประชาชนผู้บริการทราบอย่างทั่วถึง

2.2.5 แจ้งรายละเอียดหลักเกณฑ์การนำเข้าจอดให้ประชาชนผู้บริการทราบอย่างทั่วถึง

2.2.6 ประชาสัมพันธ์และติดตั้งป้ายแนะนำ

3. การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร

รายละเอียด

การจัดสถานีสำหรับผู้ประกอบการขนส่งใช้จำหน่ายตั๋วโดยสาร

3.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

3.1.1 ความเสมอภาคและความทั่วถึง

3.1.2 คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

3.2 วิธีดำเนินการ

3.2.1 จัดสรรพื้นที่ภายในอาคารสถานีขนส่งเพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งใช้เป็นสถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของรถโดยสารประจำทางอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ

3.2.2 จัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถแต่ละประเภท โดยมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน

3.2.3 จัดให้มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร และรายละเอียดเส้นทางกาให้บริการของแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน

4. การจัดระบบการจราจรภายในสถานี

รายละเอียด

จัดระบบการจราจรให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

4.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

4.1.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

4.1.2 คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

4.2 วิธีดำเนินการ

4.2.1 ติดตั้งป้ายแนะนำและเครื่องหมายจราจรตามมาตรฐานให้ชัดเจนและเหมาะสม

5. การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี

รายละเอียด

การดูแลรักษาความสะอาดตัวอาคาร สถานี และวัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการประชาชน รวมทั้งการเก็บขยะที่เกิดภายในบริเวณสถานีให้สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา

5.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

5.1.1 ความพึงพอใจของประชาชน

5.2 วิธีดำเนินการ

5.2.1 กำหนดให้มีการรักษาความสะอาด ปรับปรุงภูมิทัศน์และบริเวณ โดยรอบสถานีขนส่งให้มีความสะอาดสวยงามตลอดเวลา

6. การรักษาความปลอดภัย

รายละเอียด

การจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการสถานี

6.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

6.1.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและทางราชการ

6.2 วิธีดำเนินการ

6.2.1 จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีตลอดเวลา โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ หรือดำเนินการจ้างเหมาเอกชนรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอาจจะติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างอื่น ๆ เช่น โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น

7. การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง

รายละเอียด

การจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการโดยสารประจำทาง การแนะนำเส้นทาง รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโดยสาร

7.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

7.1.1 ความทั่วถึง

7.1.2 ความพึงพอใจของประชาชน

7.1.3 คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

7.2 วิธีดำเนินการ

7.2.1 จัดให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

7.2.2 จัดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณสถานีขนส่งที่ทันสมัย เช่น ระบบเสียงตามสาย ระบบตัวอักษรวิ่ง เป็นต้น

7.2.3 จัดให้มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น เส้นทางการเดินทาง สถานีที่สำคัญ และแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตจังหวัด

7.2.4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้ทางด้านภาษาและการประชาสัมพันธ์

7.2.5 ข้อมูลประชาสัมพันธ์ต้องเป็นปัจจุบันและทันสมัย

8. การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี

รายละเอียด

การอนุญาตให้ติดตั้งป้ายโฆษณา โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของการโฆษณาดำเนินการที่ติดตั้ง รูปแบบ ภาพ และข้อความบรรยายแผ่นป้ายโฆษณา โดยคำนึงถึงศีลธรรม วัฒนธรรมอันดีงาม และผลกระทบต่อทางเมืองและกฎหมาย

8.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

8.1.1 ความเป็นธรรม

8.1.2 การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวม

8.1.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

8.2 วิธีดำเนินการ

8.2.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการพิจารณาให้มีการโฆษณาภายในสถานีขนส่ง

8.2.2 การอนุญาตให้มีการโฆษณาให้พิจารณาถึงความเหมาะสมของการโฆษณาดำเนินการที่ติดตั้ง รูปแบบ ภาพ และข้อความบรรยายแผ่นป้ายโฆษณา โดยคำนึงถึงศีลธรรมอันดีงาม ผลกระทบทางเมือง และกฎหมาย รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน

8.2.3 ตำแหน่งที่ตั้งป้ายโฆษณาต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสถานีขนส่ง

8.2.4 จัดให้มีการควบคุมตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงของแผ่นป้ายโฆษณามิให้เกิดอันตรายต่อผู้เข้าใช้บริการสถานีขนส่ง

9. การจัดให้มีบริการห้องสุขา

รายละเอียด

การจัดห้องสุขาให้ประชาชนใช้ และจัดเก็บค่าบริการ โดยจะดำเนินการเอง หรือให้เช่าสถานที่ดำเนินการก็ได้

9.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

9.1.1 ความเป็นธรรม

9.1.2 ความพึงพอใจของประชาชน

9.1.3 สิทธิเสรีภาพของประชาชน

9.2 วิธีดำเนินการ

9.2.1 จัดเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการห้องสุขาภายในอาคารสถานีขนส่ง

9.2.2 อัตราค่าเช่าให้บริการห้องสุขาต้องมีราคาเป็นธรรม และติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน

9.2.3 จัดให้มีการดูแล บำรุงรักษาห้องสุขา วัสดุอุปกรณ์ ให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะและมีสภาพใช้การได้ดีตลอดเวลา

9.2.4 จัดให้มีห้องสุขาสำหรับคนพิการตามมาตรฐาน

10. การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม

รายละเอียด

การจัดจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่มให้แก่ประชาชนในบริเวณสถานีขนส่ง โดยจะดำเนินการเอง หรือให้เช่าสถานที่ดำเนินการได้

10.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

10.1.1 ความเป็นธรรม

10.1.2 ความพึงพอใจ

10.2 วิธีดำเนินการ

10.2.1 จัดเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม

10.2.2 ราคาสินค้าที่นำมาจำหน่ายต้องไม่เกินกว่าราคาที่จำหน่ายในท้องตลาดโดยทั่วไป และติดป้ายแสดงราคาสินค้าอย่างชัดเจน

10.2.3 จัดหาสถานที่สำหรับเป็นจุดจำหน่ายสินค้าภายในอาคารสถานีขนส่งอย่าง

เหมาะสมและเป็นระเบียบ

11. การจัดให้มีบริการรับฝากของ

รายละเอียด

การรับฝากสิ่งของจากผู้โดยสาร และคิดค่าบริการ โดยจะดำเนินการเองหรือให้เข้าสถานที่ดำเนินการก็ได้

11.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

11.1.1 ความเป็นธรรม

11.1.2 ความพึงพอใจของประชาชน

11.1.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

11.2 วิธีดำเนินการ

11.2.1 จัดเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการรับฝากของ

11.2.2 กำหนดอัตราค่าบริการรับฝากของแต่ละชั้นอย่างเป็นทางการ และติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน

11.2.3 จัดพื้นที่สำหรับเป็นจุดรับฝากของที่เหมาะสมและเพียงพอ

11.2.4 จัดเจ้าหน้าที่รับฝากของ และคอยอำนวยความสะดวกโดยติดตั้งป้ายชื่อแสดงอย่างชัดเจน

11.2.5 กำหนดค่าทดแทนในกรณีทรัพย์สินที่รับฝากสูญหายในอัตราที่เหมาะสม

12. การจัดให้มีบริการรับจ้าง

รายละเอียด

การจัดให้มีรถรับจ้างสาธารณะประเภทอื่น สำหรับรับ-ส่งผู้โดยสารต่อเนื่องจากรถโดยสารประจำทาง เช่น รถแท็กซี่ รถยนต์ สามล้อรับจ้าง เป็นต้น

12.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

12.1.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

12.1.2 ความพึงพอใจของประชาชน

12.1.3 กำหนดประเภทรถที่จะอนุญาตให้เข้ามาให้บริการที่สถานีขนส่ง เช่น รถแท็กซี่ รถสามล้อรับจ้าง เป็นต้น

12.1.4 จัดสรรสถานที่จอดสำหรับรถที่ให้บริการเพื่อประชาชนสามารถใช้บริการได้โดยสะดวกและปลอดภัย

12.1.5 ติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการสำหรับการใช้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

13. การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

รายละเอียด

การจัดให้มีรถรับจ้างเงินสัมภาระในบริเวณสถานี เพื่อให้บริการผู้โดยสาร

13.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

13.1.1 ความพึงพอใจของประชาชน

13.2 วิธีดำเนินการ

13.2.1 กำหนดจุดขอรับบริการโดยคำนึงถึงความสะอาด ความปลอดภัย

13.2.2 กำหนดอัตราค่าบริการอย่างเป็นธรรม และติดตั้งป้ายชื่อแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน

13.2.3 จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก โดยติดตั้งป้ายชื่อแสดงอย่างชัดเจน

14. การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

รายละเอียด

การเก็บเงินค่าบริการ การใช้สถานีขนส่งของรถโดยสารประจำทางต้องปฏิบัติตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ในเรื่องของการจัดเก็บอัตราค่าบริการ การออกไปเสร็จรับเงิน การจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเงิน

14.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

14.1.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการรถโดยสาร

14.2 วิธีดำเนินการ

14.2.1 เจ้าหน้าที่สถานีขนส่งต้องมีความรู้ สะดวก รวดเร็ว รอบครอบ และมีวินัย

14.2.2 บริการด้วยความเต็มใจ และยุติธรรม

15. การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์

รายละเอียด

ดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานีขนส่ง สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการสถานีขนส่งให้มีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้โดยสม่ำเสมออย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงซ่อมแซมตัวอาคารสถานีขนส่ง และสถานที่ให้เกิดความทันสมัย สวยงามและเหมาะสม

15.1 หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

15.1.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของทางราชการ

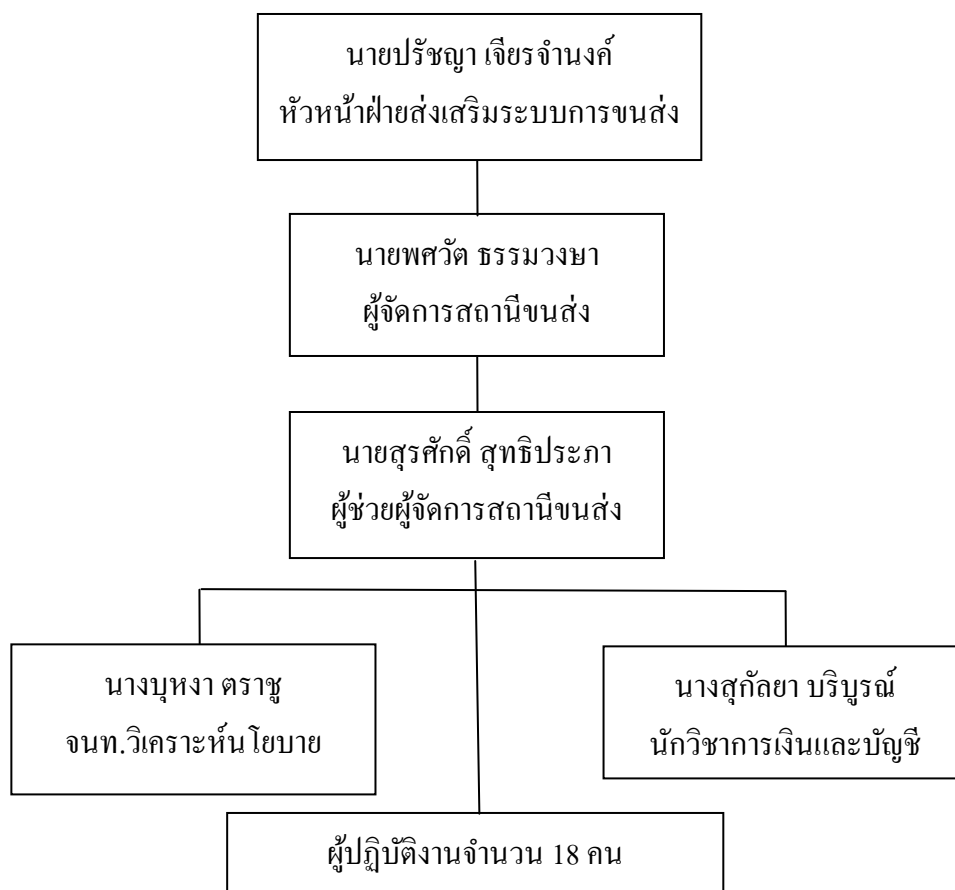
15.1.2 คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

15.2 วิธีดำเนินการ

15.2.1 ดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานียชนสงฆ์ และบริเวณโดยรอบสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ใช้ในกิจการสถานียชนสงฆ์ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และเกิดความปลอดภัย

15.2.2 จัดหาสิ่งก่อสร้าง เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับการดำเนินการกิจการสถานียชนสงฆ์ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

โครงสร้างผู้บริหารสถานียชนสงฆ์โดยสภารจังหวัดขอนแก่น



แผนภาพที่ 2.3 โครงสร้างผู้บริหารสถานียชนสงฆ์โดยสภารจังหวัดขอนแก่น

2.5.3 สรุปการบริหารจัดการสถานียชนสงฆ์

1. การบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนนทางเดินรถโดยสาร ได้มาตรฐาน ไฟฟ้าแสงสว่าง น้ำประปา ท่อระบายน้ำ อาคารที่พัก และที่นั่งพักคอยพอเพียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการบริการขนส่งผู้โดยสาร

2.ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่นมีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและสารวัตรทหารป้องกันและปราบปรามอยู่ประจำสถานีขนส่ง เพื่อคอยควบคุม ป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นทุกเมื่อ มีการติดตั้งกล้องรับความคิดเห็นหรือร้องทุกข์จากประชาชนที่ใช้บริการ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด CCTV เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทั่วไปของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

* รถหมวด 2 (กรุงเทพ-จังหวัด)	7	สาย	7	เส้นทาง
* รถหมวด 3 (จังหวัด-จังหวัด)	35	สาย	71	เส้นทาง
* รถหมวด 4 (จังหวัด-หมู่บ้าน)	13	สาย	39	เส้นทาง
รวม	55	สาย	117	เส้นทาง

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะทำให้เกิดความพึงพอใจสำหรับผู้ที่มีรับบริการหรือใช้บริการ และจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน สามารถจำแนกการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ประชาชนเข้าถึงการบริการได้โดยง่าย มีบริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ซึ่งในการให้บริการแต่ละครั้ง ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบรายละเอียด วิธี หรือขั้นตอนในการให้บริการแต่ละเรื่องว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนในการบริการในกิจกรรมในเรื่องต่างๆ เช่น ความสะดวกในการเดินทาง ช่องจำหน่ายตั๋ว และป้ายช่องจอดรถโดยสาร

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกที่ดี วางตัวเหมาะสม ให้บริการด้วยความเต็มใจด้วยกิริยาจากที่สุภาพอ่อนน้อม พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ให้บริการหรือที่พักผู้โดยสาร สะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ ปลอดภัย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ แสงสว่างในสำนักงานหรือว่าจุดรับบริการเพียงพอ มีป้ายบอกเส้นทางการเดินทาง เวลาการเดินทาง และแผนผังการเดินทาง การให้บริการติดตั้งให้เห็นชัดเจน เพื่อความสะดวกแก่การให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ถ้ากรณีมีห้องน้ำใช้สำหรับคนพิการควรมีป้ายติดไว้เพื่อความชัดเจนแก่ผู้ใช้ห้องน้ำ และมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ บรรยากาศภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก จากลักษณะตัว

อาคารและพัฒมขนาดใหญ่ เช่นสบายไม่แออัด มีบริเวณที่เหมาะสมสำหรับผู้มาใช้บริการ และมีส่วนแสดงความคิดเห็นดีไว้สำหรับให้ประชาชนผู้มาใช้บริการแสดงความคิดเห็นเป็นต้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ

คณิตตา คำแก้ว ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการสถานียขนส่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับกลาง ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะเครื่องดนตรีอัตโนมัติ ด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ด้านที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสถานียขนส่งตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดโดยมีการแนะนำแนวทางการพัฒนาสถานียขนส่งผู้โดยสาร จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงสถานียขนส่งพบว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องสื่อสารชัดเจน ร้านอาหารและห้องน้ำเรื่องความสะดวก²³

พรชนิตว์ ลีนาราช ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสารในด้านความพอเพียง/สภาพความเหมาะสมในการให้บริการห้องจำหน่ายตั๋วพบว่าประชาชนที่ใช้บริการสถานียขนส่งมีความพอใจระดับปานกลาง รองลงมาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย การประชาสัมพันธ์ ความสะดวกห้องสุขา การบริการจำหน่ายสินค้า ความสะดวกในบริเวณสถานียขนส่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรงเช่น งานประชาสัมพันธ์ งานการจำหน่ายตั๋วโดยสาร การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่โดยให้มีมาตรฐานในการทำงานเท่าเทียมกันมีจิตสำนึกในการให้บริการมีความคิดเชิงบวกในการทำงานและสร้างความสุขในการทำงานปรับปรุงและมีการดูแล

²³คณิตตา คำแก้ว, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครขอนแก่น”, *งานวิจัย*, (บริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ), 2549, 42 หน้า.

อย่างใกล้ชิดในการควบคุมราคาอาหาร/เครื่องดื่มและสินค้าเบ็ดเตล็ดของร้านค้าเนื่องจากได้รับความพึงพอใจในระดับน้อย²⁴

ชัชวาล วรชชิน ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น : กรณีศึกษาสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น ลักษณะการมาเยือนจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวท้องถิ่นมาเยือนจังหวัดเชียงรายมากกว่า 24 ชั่วโมง โดยการรับรู้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานีขนส่งมาจากเพื่อน จากนั้นหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ นักท่องเที่ยวท้องถิ่นส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถานีขนส่งเพราะความจำเป็น เนื่องจากการเดินทางรถโดยสารประจำทางเป็นเพียงทางเลือกเดียวในการขนส่งทางบกเข้าสู่จังหวัดเชียงราย โดยใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้งนาน 1-2 ชั่วโมง สัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้เวลาในสถานีขนส่ง บริการส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวท้องถิ่นเลือกใช้คือการใช้พื้นที่สถานีขนส่งเพื่อรอคอยรถโดยสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้บริการสถานีขนส่งเป็นพื้นที่รอคอยเพื่อเดินทาง การบริการที่นั่งเพียงพอ ที่จอดรถสะดวกสบายและปลอดภัย
- 2) ปัจจัยด้านราคา การให้แสดงราคาค่าบริการขนส่งไว้อย่างชัดเจน
- 3) ปัจจัยด้านสถานที่ทำเลที่ตั้งของสถานีขนส่งใกล้แหล่งชุมชน มีความปลอดภัย ขนาดของตัวอาคารสถานีขนส่งมีความเหมาะสม
- 4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถและมีทักษะในการบริการที่รวดเร็ว
- 6) ปัจจัยด้านพาหนะ มีความพร้อมและเพียงพอในการขนส่งต่อไปยังสถานที่ต่างๆ จากสถานีขนส่งรวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกบนยานพาหนะ

²⁴พรชนิตรวี ลีนาราช, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครขอนแก่น”, รายงานการศึกษา, (สำนักวิทยบริการ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2553, หน้า 52.

7) ปัจจัยด้านการมีเครือข่ายการขนส่งไปยังจังหวัดต่างๆ²⁵

นภาพร สุขเกษม ศึกษาเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว การศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย (จุดบริการและสถานที่) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้าน ราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านบุคคล หรือพนักงานให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ จัดให้มีรถโดยสารมากขึ้นกว่าเดิมเมื่อช่วงเทศกาลสำคัญ ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับ สูงสุด ได้แก่ อัตราค่าโดยสารเป็นไปตามข้อกำหนดของทางราชการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย²⁶

อนงรัก โพธารินทร์ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น²⁷

²⁵ชวัลนุช วรคชิน, “พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น: กรณีศึกษาสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2554, 140 หน้า.

²⁶นภาพร สุขเกษม, “ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา”, *การศึกษาอิสระ*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), 2550, 120 หน้า.

²⁷อนงรัก โพธารินทร์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น”, *สารนิพนธ์สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2551, 119 หน้า.

ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของครอบครัวโดยเฉลี่ย ต่อเดือนกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05²⁸

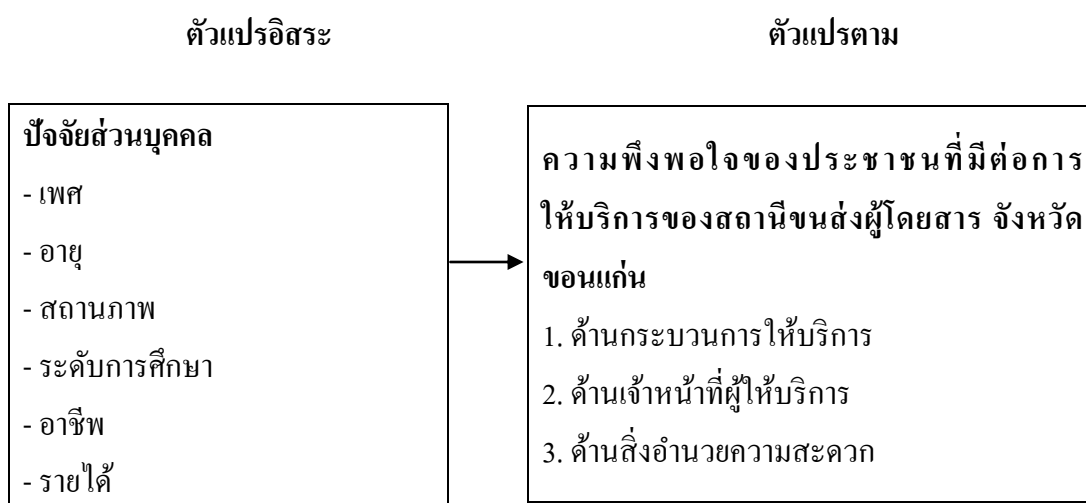
บตี ปุຍຍាយນັນท์ และคนอื่นๆ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ.2548 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ติดต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ติดต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย พบว่า วุฒิการศึกษาและระดับรายได้นั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย แต่ในขณะที่ ระดับอายุและการประกอบอาชีพนั้นกลับไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคายแต่อย่างใด²⁹

²⁸ ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550 93 หน้า.

²⁹ บตี ปุຍຍាយນັນท์และคนอื่นๆ , ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2548, 130 หน้า.

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวกับการวิจัยในครั้งนี้มีกรอบแนวคิดในการวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และมีประเด็นศึกษาในด้านตัวแปรตาม เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ซึ่งกำหนดความพึงพอใจไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้สอดคล้องกับตามแบบมาตรฐานของสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วไป ที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดไว้ จากภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน 15 ข้อ³⁰ นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวความคิด โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ดังแสดงในแผนภาพดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

³⁰ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, มาตรฐานสถานีขนส่งทางบก (การถ่ายโอนภารกิจ), (ม.ป.ป. หน้า 37-38)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การวัดค่าตัวแปร
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30,000 คน

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำนวน 395 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ถือว่าเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้สูตรการหาตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)¹ ดังนี้

¹สำเริง จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547), หน้า 103.

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการหา

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

d = ค่าสัดส่วนที่ต้องการให้ค่าสัดส่วนจากตัวอย่าง

แตกต่างไปจากประชากรไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05

$$n = \frac{30,000}{1 + 30,000 (.05)^2}$$

N = 395

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ การสุ่มที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่างบ้าง ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้ที่มารับการบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น คือเมื่อมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเมื่อพบใครก็ตามคนนั้นเป็นตัวอย่าง ไม่จำกัดว่าคนไหนให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์การให้ค่า ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถาม และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบเนื้อหา และปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและผ่านการแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รูปแบบของแบบสอบถาม (Format) ความเหมาะสมด้านภาษา (Wording) ความสมบูรณ์ของคำชี้แจงและความเหมาะสมของใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency : IOC) การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบของแต่ละข้อ โดยใช้สูตร IOC คำนวณได้ดังนี้

สูตร	IOC	=	$\frac{\sum R}{N}$
เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	+1	แน่ใจว่าสอดคล้อง	
	0	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	
	-1	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง	

โดยเลือกข้อความที่มีค่าตั้งแต่ .67 ขึ้นไป

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ศึกษานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1) แบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ชุด เพื่อนำข้อมูลมาหาคุณภาพแบบสอบถาม

2) นำแบบทดสอบไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าคงที่ภายในเนื้อหาเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยการใช้สูตรของ คอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งต้องมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป จึงจะยอมรับว่ามีความเที่ยง โดยการหาความเที่ยงของแบบสอบถาม หาความเที่ยงภายในโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร² คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

² บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริณาสาสน์, 2545), หน้า 99.

S^2t แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

- เวลาแจกแบบสอบถามช่วงเวลา 08.00 น.- 18.00 น. เดือน มีนาคม 2555

- โดยแบ่งงานเจ้าหน้าที่ ผู้ช่วยงานวิจัย จำนวน 4 ราย รายละ 100 ชุด แจกระยะเวลา 4 วัน
วันสุดท้ายแจก 95 ชุด

3) การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ สามารถหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ .96 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

4) นำเครื่องมือที่ทดลองแล้วพร้อมผลการทดสอบนำเสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ และ
อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ร่วม ก่อนนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล

5) จัดพิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริง และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวัดค่าตัวแปร

3.5.1 การวัดค่าตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พิจารณาแบ่งกลุ่มเพศ เป็น กลุ่มเพศชาย กลุ่มเพศหญิง รวมเป็น 2 กลุ่ม

อายุ พิจารณาจากอายุจริง โดยคิดจาก พ.ศ. ปัจจุบัน ถึง พ.ศ. ที่เกิด นำมาพิจารณาแบ่ง
ออกเป็นกลุ่มช่วงอายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 40 ปี อายุ 41 – 60 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป รวมเป็น 4 กลุ่ม

สถานภาพ พิจารณาสถานภาพการสมรสจริงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทั้ง
ทางนิตินัยและพฤตินัย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้าย และหย่าร้าง

ระดับการศึกษา พิจารณาจากระดับการศึกษาของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้
แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 3) ระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลาย 4) อนุปริญญา 5) ระดับปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี รวมเป็น 6 กลุ่ม

อาชีพ พิจารณาจากอาชีพของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม
คือ 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
4) พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท 5) กสิกรรม และ 6) อื่นๆ

รายได้ พิจารณาจากรายได้ของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม
คือ 1) 0-5,000 บาท 2) 5,001-15,000 บาท และ 3) 15,001 บาทขึ้นไป

3.5.2 การวัดค่าตัวแปรตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสาร

การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด
ขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) การสร้างคำถามตามแนวของ Likert มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้ค่าดังนี้ คือ

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ระดับเพื่อแปลผลซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยจากสูตรดังนี้

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น - 0.01)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-2.32	น้อย
2.33-3.65	ปานกลาง
3.66-5.00	มาก

3.5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 2 ตัวแปรโดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ทดสอบความสัมพันธ์

1) **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2) **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นด้าน 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำคะแนนรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมาจัดเป็นกลุ่มเพื่อให้อยู่ในอันดับสเกล มีเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{133 - 31}{3} = 34$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น - 1)

ช่วงคะแนน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
31-64	น้อย
65-98	ปานกลาง
99-133	มาก

ด้านกระบวนการให้บริการ

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{25 - 6}{3} = 6.33 = 6$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น - 1)

ช่วงคะแนน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
6-11	น้อย
12-17	ปานกลาง
18-25	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{50 - 13}{3} = 12.33 = 12$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น - 1)

ช่วงคะแนน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
13-24	น้อย
25-36	ปานกลาง
37-50	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{60 - 12}{3} = 16$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น - 1)

ช่วงคะแนน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
12-27	น้อย
28-43	ปานกลาง
44-60	มาก

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 แหล่งข้อมูล

รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

3.6.2 ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จังหวัดขอนแก่น เรือนนายกเทศมนตรีนครขอนแก่นเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็จะได้ส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามใหม่อีกรอบ

4. นำข้อมูลเหล่านั้นที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและประมวลผลต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนนำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมนำไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้าน 1) การกระบวนกรให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

3.7.4 วิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และอธิบายสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยการรวบรวมข้อมูลแล้วแจกแจงความถี่ และสรุปผลเป็นความเรียงตามลำดับ

สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวปัจจัยส่วนบุคคล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 395 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายเหตุผลและวิธีการตอบและรับแบบสอบถามกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการใส่ตารางประกอบการบรรยาย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตาราง และคำอธิบายใต้ตาราง โดยทำการวิเคราะห์ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และสถิติร้อยละ (Percentage) ตามรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	49.62
หญิง	199	50.38
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชาชน เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.38 คนรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	143	36.20
20-40 ปี	163	41.27
41-60 ปี	76	19.24
61 ปีขึ้นไป	13	3.29
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชน มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.27 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 อายุ 41-60 ปี จำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 19.24 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	249	63.04
สมรส	125	31.65
หม้าย	13	3.29
หย่าร้าง	8	2.03
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชน มีสถานภาพโสด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 63.04 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.65 สถานภาพหม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	19	4.81
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	14.18
มัธยมศึกษาตอนปลาย	120	30.38
อนุปริญญา	63	15.95
ปริญญาตรี	124	31.39
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.29
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.39 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.38 ระดับอนุปริญญา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 ระดับประถมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	177	44.81
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	10.63
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	73	18.48
พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท	67	16.96
กสิกรรม	16	4.05
อื่น ๆ	20	5.06
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชน เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมาคือ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48 อาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่

บริษัท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.63 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 และอาชีพกสิกรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น จำแนกรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
0-5,000 บาท	167	42.28
5,001-15,000 บาท	148	37.47
15,001 บาทขึ้นไป	80	20.25
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชน มีรายได้ 0-5,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 รองลงมาคือ มีรายได้ 5,001-15,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.47 และมีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ปราบกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	แปลผล
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	3.46	0.68	ปานกลาง
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.08	0.61	ปานกลาง
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.23	0.72	ปานกลาง
รวม	3.26	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี่
ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08
อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้าน
กระบวนการให้บริการ

ข้อ ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม	3.47	0.82	ปานกลาง
2	การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.55	0.83	ปานกลาง
3	ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	3.46	0.92	ปานกลาง
4	มีการให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการ ต่าง ๆ	3.41	0.92	ปานกลาง
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่าง ๆ แก่ ประชาชน	3.43	0.94	ปานกลาง
รวม		3.46	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี่
ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่
ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่
เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอน
การให้บริการต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติ และเป็นธรรมชาติ	3.38	0.90	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยา วาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	3.35	0.97	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	3.42	0.93	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ	3.36	0.93	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	3.35	0.96	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.54	0.88	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.49	0.88	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.47	0.90	ปานกลาง
9	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.43	0.88	ปานกลาง
10	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.44	0.86	ปานกลาง
รวม		3.08	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยา วาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.38	0.96	ปานกลาง
2	จุดรับบริการสะอาดและเป็นระเบียบ	3.22	0.98	ปานกลาง
3	จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ	3.34	0.97	ปานกลาง
4	จุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการ ติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ถูกต้อง	3.34	0.93	ปานกลาง
5	จุดรับบริการมีน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการแก่ ประชาชน	3.08	1.01	ปานกลาง
6	จุดรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา	3.28	0.94	ปานกลาง
7	จุดรับบริการมีห้องน้ำสะอาดและที่จอดรถเพียงพอ	3.07	1.11	ปานกลาง
8	จุดรับบริการมีตู้แสดงความคิดเห็น	3.20	1.00	ปานกลาง
9	จุดรับบริการมีที่รับฝากของให้บริการ	3.22	0.97	ปานกลาง
10	จุดบริการมีเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม	3.13	1.08	ปานกลาง
11	มีระบบเสียงตามสายที่ชัดเจนในการประกาศ	3.45	0.88	ปานกลาง
12	การจราจรภายในสถานีขนส่งมีความคล่องตัว	3.06	1.14	ปานกลาง
รวม		3.23	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานี
 ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีระบบเสียงตามสายที่ชัดเจนในการประกาศ
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ จุดบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38
 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจราจรภายในสถานีขนส่งมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ซึ่งปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	
	ชาย	หญิง
น้อย	7.70	4.50
ปานกลาง	62.20	64.30
มาก	30.10	31.20
รวม	100.00	100.00
จำนวน	(196)	(199)

Chi-Square = 1.696

df = 2

Significance = .428

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.20 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.10

เมื่อทำทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	
	ชาย	หญิง
น้อย	5.60	3.50
ปานกลาง	61.10	47.20
มาก	2.80	49.20
รวม จำนวน	100.00 (196)	100.00 (199)

Chi-Square = 0.998

df = 2

Significance = .607

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 2.80

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	
	ชาย	หญิง
น้อย	7.70	4.50
ปานกลาง	57.70	56.80
มาก	34.70	38.70
รวม จำนวน	100.00 (196)	100.00 (199)

Chi-Square = 2.036

df = 2

Significance = .361

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.70

เมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	
	ชาย	หญิง
น้อย	10.70	8.50
ปานกลาง	61.20	63.80
มาก	28.10	27.60
รวม	100.00	100.00
จำนวน	(196)	(199)

Chi-Square = 0.597

df = 2

Significance = .742

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนเพศชาย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 27.60

เมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
น้อย	4.90	5.50	6.60	23.10
ปานกลาง	51.70	71.20	69.70	53.80
มาก	43.40	23.30	23.70	23.10
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(143)	(163)	(76)	(13)

Chi-Square = 23.765

df = 2

Significance = .001

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.70 อายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.30 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
น้อย	2.10	4.30	6.60	23.10
ปานกลาง	38.50	51.50	55.30	30.80
มาก	59.40	44.20	38.20	46.20
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(143)	(163)	(76)	(13)

Chi-Square = 23.003

df = 6

Significance = 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.20 อายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.20 และอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.20 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
น้อย	4.20	6.10	6.60	23.10
ปานกลาง	46.90	62.00	67.10	53.80
มาก	49.00	31.90	26.30	23.10
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(143)	(163)	(76)	(13)

Chi-Square = 21.458

df = 6

Significance = 0.002

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.90 อายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตามลำดับ

เมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
น้อย	7.00	8.60	14.50	23.10
ปานกลาง	55.20	69.30	63.20	53.80
มาก	37.80	22.10	22.40	23.10
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(143)	(163)	(76)	(13)

Chi-Square = 16.009

df = 6

Significance = .014

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.10 อายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.40 และอายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.10 ตามลำดับ

เมื่อทำสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
น้อย	6.40	5.60	7.70	0.00
ปานกลาง	61.00	67.20	69.20	62.50
มาก	32.50	27.20	23.10	37.50
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(249)	(125)	(13)	(8)

Chi-Square = 2.351

df = 6

Significance = .885

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.50 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.20 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
น้อย	4.00	5.60	7.70	0.00
ปานกลาง	47.40	49.60	30.80	12.50
มาก	48.60	44.80	61.50	87.50
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(249)	(125)	(13)	(8)

Chi-Square = 7.363

df = 6

Significance = .289

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 61.50 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.60 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.80 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
น้อย	6.40	5.60	7.70	0.00
ปานกลาง	55.40	60.00	61.50	62.50
มาก	38.20	34.40	30.80	37.50
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(249)	(125)	(13)	(8)

Chi-Square = 1.479

df = 6

Significance = .961

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 37.50 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.40 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 30.80 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
น้อย	9.60	10.40	7.70	0.00
ปานกลาง	59.00	67.20	69.20	87.50
มาก	31.30	22.40	23.10	12.50
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(249)	(125)	(13)	(8)

Chi-Square = 5.908

df = 6

Significance = .434

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 23.10 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 22.40 และสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ระดับความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย	อนุ ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
น้อย	10.50	3.60	5.00	1.60	8.90	15.40
ปานกลาง	31.60	58.90	55.00	66.70	75.00	76.90
มาก	57.90	37.50	40.00	31.70	16.10	7.70
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(19)	(56)	(120)	(63)	(124)	(13)

Chi-Square = 34.319

df = 10

Significance = .000

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 31.70 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.10 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
น้อย	5.30	1.80	5.00	1.60	6.50	7.70
ปานกลาง	36.80	35.70	35.80	54.00	57.30	76.90
มาก	57.90	62.50	59.20	44.40	36.30	15.40
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(19)	(56)	(120)	(63)	(124)	(13)

Chi-Square = 26.911

df = 10

Significance = 0.003

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 59.20 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.90 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 44.40 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.30 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
น้อย	10.50	0.00	9.20	3.20	6.50	7.70
ปานกลาง	36.80	51.80	45.00	58.70	71.00	84.60
มาก	52.60	48.20	45.80	38.10	22.60	7.70
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(19)	(56)	(120)	(63)	(124)	(13)

Chi-Square = 33.303

df = 10

Significance = .000

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.60 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 48.20 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 45.80 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 38.10 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.60 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
น้อย	5.30	5.40	9.20	6.30	12.10	30.80
ปานกลาง	47.40	60.70	55.00	66.70	70.20	69.20
มาก	47.40	33.90	35.80	27.00	17.70	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(19)	(56)	(120)	(63)	(124)	(13)

Chi-Square = 26.506

df = 10

Significance = .003

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 35.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.90 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.70 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น สิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ระดับความพึงพอใจ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	อาชีพ อิสระ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ บริษัท	กสิกรรม	อื่น ๆ
น้อย	6.20	11.90	4.10	3.00	18.80	0.00
ปานกลาง	55.40	20.80	60.30	79.10	68.80	70.00
มาก	38.40	1.30	35.60	17.90	12.50	30.00
รวม จำนวน	100.00 (177)	100.00 (42)	100.00 (73)	100.00 (67)	100.00 (16)	100.00 (20)

Chi-Square = 26.511

df = 10

Significance = .003

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคืออาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.60 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 30.00 อาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.90 อาชีพกสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	อาชีพ อิสระ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ บริษัท	กสิกรรม	อื่น ๆ
น้อย	3.40	7.10	4.10	4.50	18.80	0.00
ปานกลาง	41.20	47.60	42.50	62.70	43.80	60.00
มาก	55.40	45.20	53.40	32.80	37.50	40.00
รวม จำนวน	100.00 (177)	100.00 (42)	100.00 (73)	100.00 (67)	100.00 (16)	100.00 (20)

Chi-Square = 21.265

df = 10

Significance = .019

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาคืออาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 53.40 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.20 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 40.00 อาชีพกสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 37.50 และอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.80 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	อาชีพ อิสระ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ บริษัท	กสิกรรม	อื่น ๆ
น้อย	4.50	14.30	5.50	6.00	12.50	0.00
ปานกลาง	49.20	66.70	57.50	67.20	62.50	70.00
มาก	46.30	19.00	37.00	26.90	25.00	30.00
รวม จำนวน	100.00 (177)	100.00 (42)	100.00 (73)	100.00 (67)	100.00 (16)	100.00 (20)

Chi-Square = 22.830

df = 10

Significance = .011

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคืออาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.00 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 30.00 อาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.90 อาชีพกสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	อาชีพ อิสระ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ บริษัท	กสิกรรม	อื่น ๆ
น้อย	8.50	14.30	6.80	9.00	25.00	10.00
ปานกลาง	58.20	71.40	53.40	80.60	68.80	50.00
มาก	33.30	14.30	39.70	10.40	6.30	40.00
รวม จำนวน	100.00 (177)	100.00 (42)	100.00 (73)	100.00 (67)	100.00 (16)	100.00 (20)

Chi-Square = 31.283

df = 10

Significance = .001

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคืออาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.30 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.30 อาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.40 และอาชีพกสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ระดับความพึงพอใจ	รายได้		
	0-5,000 บาท	5,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
น้อย	5.40	7.40	5.00
ปานกลาง	52.10	68.90	76.30
มาก	42.50	23.60	18.80
รวม	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(167)	(148)	(80)

Chi-Square = 20.642

df = 4

Significance = .000

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 0-5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.60 และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.80 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	รายได้		
	0-5,000 บาท	5,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
น้อย	3.60	5.40	5.00
ปานกลาง	37.70	48.60	62.50
มาก	58.70	45.90	32.50
รวม	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(167)	(148)	(80)

Chi-Square = 15.837

df = 4

Significance = .003

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 0-5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.90 และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	รายได้		
	0-5,000 บาท	5,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
น้อย	4.80	6.80	7.50
ปานกลาง	46.70	60.10	73.80
มาก	48.50	33.10	18.80
รวม	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(167)	(148)	(80)

Chi-Square = 21.980

df = 4

Significance = .000

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 0-5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.10 และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.80 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	รายได้		
	0-5,000 บาท	5,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
น้อย	8.40	8.80	13.80
ปานกลาง	53.30	69.60	68.80
มาก	38.30	21.60	17.50
รวม	100.00	100.00	100.00
จำนวน	(167)	(148)	(80)

Chi-Square = 17.463

df = 4

Significance = .002

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 0-5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.60 และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยค่าไค-สแควร์ พบว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย	Chi-square	ระดับนัยสำคัญ	ความสัมพันธ์
เพศ	1.696	.428	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	23.765	.001	มีความสัมพันธ์
สถานภาพ	2.351	.885	ไม่มีความสัมพันธ์
ระดับการศึกษา	34.319	.000	มีความสัมพันธ์
อาชีพ	26.511	.003	มีความสัมพันธ์
รายได้	20.642	.000	มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ประชาชนผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.36 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรจัดให้มีเครื่องกรองน้ำดื่มสะอาดบริการประชาชน	27
2	ควรมีการจัดการจราจรในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นระเบียบ	20
3	ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ	17
4	ควรเพิ่มช่องจำหน่ายตั๋วรถโดยสารให้มากขึ้น	10
5	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	6
6	ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ	4

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้ ควรจัดให้มีเครื่องกรองน้ำดื่มสะอาดบริการประชาชน จำนวน 27 คน ควรมีการจัดการจราจรในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นระเบียบ จำนวน 20 คน ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ จำนวน 17 คน ควรเพิ่มช่องจำหน่ายตั๋วรถโดยสารให้มากขึ้น จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำนวน 6 คน และควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.37 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ	29
2	เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	19
3	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	7
4	ในการประกาศเสียงตามสายเจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ชัดเจน	5
5	เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ จำนวน 29 คน เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 19 คน เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง จำนวน 7 คน ในการประกาศเสียงตามสายเจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ชัดเจน จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.38 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรจัดการจราจรในสถานีขนส่งไม่ให้ติดขัด	27
2	ควรจัดให้มีที่สำหรับจอดรถยนต์ให้เพียงพอ	16
3	ควรจัดให้มีการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้บริการ	12
4	ควรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอในตอนกลางคืน	6
5	ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น	5

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ควรจัดการจราจรในสถานีขนส่งไม่ให้ติดขัด จำนวน 27 คน ควรจัดให้มีที่สำหรับจอดรถยนต์ให้เพียงพอ จำนวน 16 คน ควรจัดให้มี

การดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้บริการ จำนวน 12 คน ควรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอในตอนกลางคืน จำนวน 6 คนและควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น จำนวน 5 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรการหาตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 395 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายเหตุผลและวิธีการตอบและรับแบบสอบถามกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น สรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.38 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.27 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.04 มีการศึกษาในระดับ

ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.39 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 44.81 และมีรายได้ระหว่าง 0-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.28

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม และระยะเวลาในการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบเสียงตามสายที่ชัดเจนในการประกาศ จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ และจุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ถูกต้องตามลำดับ

5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1) เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

2) อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

4) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 3 ด้าน พบว่าประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็นในรายด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็น เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรจัดให้มีเครื่องกรองน้ำดื่มสะอาดบริการประชาชน ควรมีการจัดการจราจรในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นระเบียบ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ ควรเพิ่มช่องจำหน่ายตั๋วรถโดยสารให้มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็น เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแต่ต้องมีหัวใจนักบริการ คือ ใจซื่อ มือสะอาด บริการทันใจ มีความยุติธรรม เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในการประกาศเสียงตามสาย เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็น เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรจัดการจราจรในสถานีขนส่งไม่ให้ติดขัด ควรจัดให้มีที่สำหรับจอดรถยนต์ให้เพียงพอ ควรจัดให้มีการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้บริการ ควรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอในตอนกลางคืน และควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีประชาชนมาใช้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นที่มีปริมาณมากในแต่ละวัน ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และพื้นที่ของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณประชาชนผู้ให้บริการและรถยนต์โดยสารประจำทางที่ให้บริการในสถานียขนส่งผู้โดยสาร ทำให้เกิดความคับแคบและการจราจรติดขัด อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ของสถานียขนส่งผู้โดยสารมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและให้คำแนะนำกับประชาชนผู้ให้บริการ จึงเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ คณิตตา คำแก้ว ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการสถานียขนส่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับกลาง ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ด้านที่ตั้ง สภาพแวดล้อมของสถานียขนส่งตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดโดยมีการแนะนำแนวทางการพัฒนาสถานียขนส่งผู้โดยสารจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงสถานียขนส่งพบว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องสื่อสารชัดเจนร้านอาหารและห้องน้ำเรื่องความสะดวก สอดคล้องกับ พรชนิตว์ ลีนาราช ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสารในด้านความพอเพียง/สภาพความเหมาะสมในการให้บริการห้องจำหน่ายตั๋วพบว่าประชาชนที่ใช้บริการสถานียขนส่งมีความพอใจระดับปานกลาง รองลงมาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย การประชาสัมพันธ์ ความสะดวกห้องสุขา การบริการจำหน่ายสินค้า ความสะดวกในบริเวณสถานียขนส่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยตรงเช่น งานประชาสัมพันธ์ งานการจำหน่ายตั๋ว

โดยสาร การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่โดยให้มีมาตรฐานในการทำงานเท่าเทียมกันมีจิตสำนึกในการให้บริการมีความคิดเชิงบวกในการทำงานและสร้างความสุขในการทำงานปรับปรุงและมีการดูแลอย่างใกล้ชิดในการควบคุมราคาอาหาร/เครื่องดื่มและสินค้าเบ็ดเตล็ดของร้านค้าเนื่องจากได้รับความพึงพอใจในระดับน้อย สอดคล้องกับ **ภาพ สุขเกษม** ศึกษาเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว การศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย (จุดบริการและสถานี) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้าน ราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านบุคคล หรือพนักงานให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ จัดให้มีรถโดยสารมาก ขึ้นกว่าเดิมเมื่อช่วงเทศกาลสำคัญ ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าโดยสารเป็นไปตามข้อกำหนดของทางราชการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) **ด้านกระบวนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อธิบายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประจำทำให้ทราบขั้นตอน และสถานที่ที่ตนเองต้องการจะติดต่ออยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องสอบถามถึงขั้นตอนการให้บริการใหม่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งผู้โดยสารมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำและคำปรึกษาต่อประชาชนผู้บริการ อีกทั้งมีการจัดจุดประชาสัมพันธ์ ติดต่อสอบถามให้ครอบคลุมเพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ซึ่งขัดแย้งกับ **บทดี ปุษยายนันท์ และคนอื่น ๆ** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ติดต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ติดต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีหลากหลาย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น เพียงพอที่จะให้คำแนะนำกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นไปอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยา วาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีจำนวนมาก การขอคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่จึงมีมากตามไปด้วย อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ของสถานียขนส่งมีจำนวนจำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้า เนื่องจากปริมาณงานมาก ส่งผลต่อบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ **ชัชณัฐ วรรณชิน** ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสถานียขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น : กรณีศึกษาสถานียขนส่งจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานียขนส่งจังหวัดเชียงราย เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้บริการสถานียขนส่งเป็นพื้นที่รอคอยเพื่อเดินทาง การบริการที่นั่งเพียงพอ ที่จอดรถสะดวกสบายและปลอดภัย
- 2) ปัจจัยด้านราคา การให้แสดงราคาค่าบริการขนส่งไว้อย่างชัดเจน
- 3) ปัจจัยด้านสถานที่ทำเลที่ตั้งของสถานียขนส่งใกล้แหล่งชุมชน มีความปลอดภัย ขนาดของตัวอาคารสถานียขนส่งมีความเหมาะสม
- 4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานียขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถและมีทักษะในการบริการที่รวดเร็ว
- 6) ปัจจัยด้านพาหนะ มีความพร้อมและเพียงพอในการขนส่งต่อไปยังสถานที่ต่างๆ จากสถานียขนส่ง รวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกบนยานพาหนะ
- 7) ปัจจัยด้านการมีเครือข่ายการขนส่งไปยังจังหวัดต่างๆ

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีระบบเสียงตามสายที่ชัดเจนในการประกาศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อธิบายได้ว่าสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีการใช้ระบบเสียงตามสายในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนผู้ใช้บริการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ แต่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ของ

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดทั้งหมดจึงทำให้ในบางจุดการรับฟังอาจไม่ชัดเจนมากนัก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจราจรภายในสถานีขนส่งมีความคล่องตัว ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ปริมาณรถยนต์โดยสารประจำทาง รถรับ-ส่งต่าง ๆ มาใช้บริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นมีปริมาณมาก ทำให้พื้นที่การจราจรคับแคบไป อีกทั้งเครื่องหมายจราจร ที่เป็นป้ายจราจรและที่ผิวจราจรไม่ชัดเจนหรือมีไม่มาก ทำให้ผู้ขับขี่รถยนต์เกิดความสับสนและก่อให้เกิดการจราจรติดขัดมาก ซึ่งขัดแย้งกับ **คณิตตา คำแก้ว** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับกลาง ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านอำนวยความสะดวกเช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ด้านที่ตั้ง สภาพแวดล้อมของสถานีขนส่งตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากส่วนน้อยมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด โดยมีการแนะนำแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงสถานีขนส่งพบว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องสื่อสารชัดเจนร้านอาหารและห้องน้ำเรื่องความสะดวก

5.2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีขนส่งจังหวัดขอนแก่น พบว่า

1) เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีขนส่งจังหวัดขอนแก่น มีหลากหลาย เพศหญิงและเพศชายที่มาใช้บริการสถานีขนส่งมีปริมาณใกล้เคียงกัน อีกทั้งการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การตัดสินใจใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จึงเป็นไปอย่างอิสระตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ **อนงค์ โพธารินทร์** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ

ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น

2) สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้อธิบายได้ว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ไม่มีการจำกัดการให้บริการเฉพาะกลุ่ม ประชาชนสามารถใช้บริการสถานีขนส่งจังหวัดขอนแก่นได้ตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ **ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

3) อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นที่มีอายุน้อยจะมีความคล่องตัวในการเดินทางมากกว่า อีกทั้งไม่มีปัญหาเรื่องสุขภาพมากเท่ากับผู้ที่มียุมากทำให้การเดินทางโดยใช้รถโดยสารประจำทางสะดวกมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ **ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

4) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการศึกษาสูงมีระดับการศึกษาสูง มีความสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่เหมาะสม และสะดวกสบายต่อตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ **บดี ปุษยานันท์ และคนอื่น ๆ** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548 ผลการศึกษา

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย พบว่า วุฒิการศึกษาและระดับรายได้นั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย แต่ในขณะที่ ระดับอายุและการประกอบอาชีพนั้นกลับไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคายแต่อย่างใด

5) อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีอาชีพแตกต่างกันมีความจำเป็นในการใช้พาหนะรับจ้างหรือรถโดยสารประจำทางที่แตกต่างกันตามความจำเป็น จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของแต่ละคนด้วยเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งกับ อนนงรัก โพธารินทร์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น

6) รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้สูงก็สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการรถรับจ้าง หรือรถโดยสารประจำทางในราคาที่สูงกว่าเพื่อความสะดวกสบายที่มากกว่าได้ด้วย ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้น้อยอาจยังต้องเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีราคาถูกกว่า ถึงแม้จะไม่สะดวกสบายเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ บดี ปุຍຍายันันท์ และคนอื่น ๆ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย พบว่า วุฒิการศึกษาและระดับรายได้นั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย แต่ในขณะที่ ระดับอายุและการประกอบอาชีพนั้นกลับไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคายแต่อย่างใด

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ในการพัฒนาการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ควรพัฒนาการให้บริการประชาชนให้อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษาเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการบริการประชาชนและจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะในการบริการนำไปสู่การบริการประทับใจ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นจึงควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีใจบริการ จิตสาธารณะโดยผู้บริหาร สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นเข้าตรวจเยี่ยมและเสริมกำลังใจเป็นระยะ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นจึงควรจัดเจ้าหน้าที่สถานีขนส่งผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกแก่รถโดยสารประจำทางรถยนต์ส่วนบุคคลและรถรับส่งต่างๆ พร้อมทั้งจัดทำป้ายจราจรให้เพียงพอ ตีเส้นจราจรผิวถนนเพื่อการจราจรคล่องตัวและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีความต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

1) ควรศึกษาการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ที่พึงประสงค์ของการของประชาชนผู้ใช้บริการ

2) ควรศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

3) ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

4) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. มาตรฐานสถานียชนสงทางบก (การถ่ายโอนภารกิจ). (ม.ป.ป.)

กุลธร ธนาพงศ์ธร. **ประโยชน์และการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

ชวงส์ ฉายะบุตร. **การให้บริการครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริณาสาสน์, 2545.

สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547.

เสรี วงศ์มณฑา. **ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.

สุเทพ พงศ์ศรีรัตน์. **พฤติกรรมองค์กร**. เชียงราย : 5 ครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2554.

2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กฤษณะ สิทธิเดชะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย”. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

คณิตดา กำแก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานียชนสงผู้โดยสารเทศบาลนครขอนแก่น”. **งานวิจัย**. บริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2549.

ชวัลนุช วรชชิน. “พฤติกรรมการใช้บริการสถานียชนสงของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น: กรณีศึกษาสถานียชนสงจังหวัดเชียงราย”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครปฐม”. *ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. *วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

นภาพร สุขเกษม. “ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา”. *การศึกษานิพนธ์*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.

บดี ปุษยายนันท์และคนอื่น ๆ . “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548”. *งานวิจัย*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.

ปราณี อารยะศาสตร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”. *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.

พงษ์เทพ ลีตบุตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับปรุงโครงสร้างใหม่”. *ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พรชนิตว์ ลีนาราช. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครขอนแก่น”. *รายงานการศึกษา*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช”. *การวิจัยประเมิน*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2549.

วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น”. *สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

อนนกรั โปธารินทร์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด
โรงพยาบาลศรีนครินทร์จังหวัดขอนแก่น”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่สอบถาม **แบบสอบถามการวิจัย****เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น****คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยเป็นลักษณะภาพรวม โดยจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น แต่ในทางตรงกันข้ามข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายปรัชญา เกียรติจันทร์

นักศึกษาหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อความ	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	[] V1
2. อายุ <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2. 20-40 ปี <input type="checkbox"/> 3. 41-60ปี <input type="checkbox"/> 4. 61 ปีขึ้นไป	[] V2
3. สถานภาพ <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 2. สมรส <input type="checkbox"/> 3. หม้าย <input type="checkbox"/> 4. หย่าร้าง	[] V3
4. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	[] V4
5. อาชีพ <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 3. อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> 4. พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท <input type="checkbox"/> 5. กสิกรรม <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ	[] V5
6. รายได้ <input type="checkbox"/> 1. 0-5, 000 บาท <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 3. 15,001 บาทขึ้นไป	[] V6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
1. ด้านกระบวนการให้บริการ						
1.1 การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม						[] V7
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซ้ำซ้อน						[] V8
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว						[] V9
1.4 มีการให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ						[] V10
1.5 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่างๆแก่ประชาชนชัดเจน						[] V11
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติ และเป็นธรรมชาติ						[] V12
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาวาจา ที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง						[] V13
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย						[] V14
2.4 เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ						[] V15
2.5 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ						[] V16

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						[] V17
2.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว						[] V18
2.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น						[] V19
2.9 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน						[] V20
2.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ						[] V21
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ						[] V22
3.2 จุดรับบริการสะอาดและเป็นระเบียบ						[] V23
3.3 จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ						[] V24
3.4 จุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ถูกต้อง						[] V25
3.5 จุดรับบริการมีน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการแก่ประชาชน						[] V26
3.6 จุดรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา						[] V27
3.7 จุดรับบริการมีห้องน้ำสะอาดและที่จอดรถเพียงพอ						[] V28
3.8 จุดรับบริการมีตู้แสดงความคิดเห็น						[] V29
3.9 จุดรับบริการมีที่รับฝากของให้บริการ						[] V30
3.10 จุดบริการเครื่องมือมือ อุปกรณ์ อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม						[] V31
3.11 มีระบบเสียงตามสาย (ความชัดเจนในการประกาศ)						[] V32
3.12 การจราจรภายในสถานีขนส่งมีความคล่องตัว						[] V33

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1) ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3) ด้านอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ บัวสุข

- สน.บ. (ภาษาอังกฤษ), M.A.(Linguistics), Ph.D.(English)
- อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

2. นายพศวัต ธรรมวงศา

- นิติศาสตรมหาบัณฑิต
- เนติบัณฑิต
- ผู้จัดการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

3. นางนภัสกร ไชยวงษา

- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- หัวหน้าฝ่ายจัดทำงบประมาณ
- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครขอนแก่น

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 6012/ว658

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

16 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ บัวสุข

ด้วย นายปรัชญา เจียรจางค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203029 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น” ในกรณีนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี



ที่ ศธ 6012/ว658

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

16 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร นายพสวัสดิ์ ธรรมวงศา ผู้จัดการสถานีขนส่งจังหวัดขอนแก่น

ด้วย นายปรัชญา เจียรจางค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203029 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น” ในกรณีนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี



ที่ ศธ 6012/ว658

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

16 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร นางนภัสกร ไชยวงษา

ด้วย นายปรัชญา เจียรจันงค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203029 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น” ในกรณีนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ภาคผนวก ง

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและ โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยเป็นลักษณะภาพรวม โดยจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น แต่ในทางตรงกันข้ามข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2) แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

3) วิธีการประเมิน ให้ทำ $\sqrt{\quad}$ ลงในช่องระดับการประเมิน 3 ระดับ ดังนี้

- วัดได้ (+1) หมายถึง มีความสอดคล้องกับคำนิยาม
 ไม่แน่ใจ (0) หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับคำนิยาม
 วัดไม่ได้ (-1) หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกับคำนิยาม

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.	เพศ 1. ชาย 2. หญิง	1	1	1	3	1
2.	อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-40 ปี 3. 41-60 ปี 4. 61 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1
3.	สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย 4. หย่าร้าง	1	1	1	3	1
4.	ระดับการศึกษา 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. อนุปริญญา 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	1	1	1	3	1
5.	อาชีพ 1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว 4. พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท 5. กสิกรรม	1	1	1	3	1

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	6. อื่น ๆ					
6.	รายได้ 1. 0 - 5,000 บาท 2. 5,001 – 15,000 บาท 3. 15,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	3	1

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	1. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1	การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม	1	1	1	3	1
2	การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน	1	1	1	3	1
3	ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	1	1	1	3	1
4	มีการให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ	1	1	1	3	1
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่างๆแก่ประชาชนชัดเจน	1	1	1	3	1
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติ และเป็นธรรมชาติ	1	1	1	3	1

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาวาจา ที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	1	1	1	3	1
8	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1
9	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาถึง ขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ	1	1	1	3	1
10	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความสำคัญแก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ	1	1	1	3	1
11	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพเท่า เทียมกัน	1	1	1	3	1
12	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	1	1	1	3	1
13	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	1	1	1	3	1
14	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชน	1	1	1	3	1
15	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	1	1	1	3	1
	ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
16	จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้ บริการ	1	1	1	3	1
17	จุดรับบริการสะอาดและเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1
18	จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการ ให้บริการ	1	1	1	3	1
19	จุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการ ให้บริการติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ถูกต้อง	1	1	1	3	1
20	จุดรับบริการมีน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการ แก่ประชาชน	1	1	1	3	1

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
21	จุดรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกเวลา	1	1	1	3	1
22	จุดรับบริการมีห้องน้ำสะอาดและที่จอดรถเพียงพอ	1	1	1	3	1
23	จุดรับบริการมีผู้แสดงความคิดเห็น	1	1	1	3	1
24	จุดรับบริการมีที่รับฝากของให้บริการ	1	1	1	3	1
25	จุดบริการเครื่องมือมือ อุปกรณ์ อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	1	1	1	3	1
26	มีระบบเสียงตามสาย (ความชัดเจนในการประกาศ)	1	1	1	3	1
27	การจราจรภายในสถานีขนส่งมีความคล่องตัว	1	1	1	3	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	1	1	1	3	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	1	1	3	1
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	1	1	3	1

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 6012/318

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

28 มีนาคม 2555

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

ด้วย นายปรัชญา เจียรจางค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203029 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น” โดยมี ผศ.ดร.พรอัมรินทร์ พรหมเกิด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และนายเอกชาติ สุขแสน เป็นที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออนุญาตให้ นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุญาต

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ภาคผนวก ฉ
คำสัมภาษณ์พิเศษแอลฟา

ตารางแสดงการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้าน1.1	87.7667	306.3230	.7601	.9621
ด้าน1.2	87.4667	311.3609	.7331	.9624
ด้าน1.3	87.7000	307.3897	.6976	.9627
ด้าน1.4	87.5000	315.7759	.5484	.9638
ด้าน1.5	87.6000	314.9379	.5219	.9641
ด้าน2.1	87.5000	309.9138	.7407	.9623
ด้าน2.2	87.7667	314.4609	.6211	.9632
ด้าน2.3	87.8667	307.0161	.7273	.9624
ด้าน2.4	87.7333	307.9264	.7370	.9623
ด้าน2.5	87.6333	304.7920	.8286	.9615
ด้าน2.6	87.6667	312.9195	.7011	.9627
ด้าน2.7	87.7333	312.8920	.7072	.9626
ด้าน2.8	87.6333	310.3782	.8378	.9618
ด้าน2.9	87.5667	305.4264	.7811	.9619
ด้าน2.10	87.9000	318.0241	.5540	.9637
ด้าน3.1	87.4667	312.0506	.6182	.9633
ด้าน3.2	88.0000	308.0000	.7611	.9621
ด้าน3.3	87.6333	307.7575	.8025	.9618

ด้าน3.4	87.8667	311.8437	.7739	.9622
ด้าน3.5	88.4333	315.7023	.5889	.9634
ด้าน3.6	87.6667	308.4368	.7807	.9620
ด้าน3.7	87.9667	307.8264	.6759	.9629
ด้าน3.8	88.0000	310.6207	.6048	.9635
ด้าน3.9	87.6000	307.8345	.6612	.9630
ด้าน3.10	88.0333	310.7230	.6583	.9629
ด้าน3.11	87.6667	307.4713	.6712	.9629
ด้าน3.12	88.1000	303.9552	.7286	.9624

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 27

Alpha = .9640

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ปรัชญา เจียรจำนงค์
วัน เดือน ปีเกิด	25 สิงหาคม 2506
สถานที่เกิด	จังหวัดลพบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	196/6 หมู่ที่ 14 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
การศึกษา	
พ.ศ. 2532	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (อุตสาหกรรมศิลป์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ประสบการณ์ในการทำงาน	
พ.ศ. 2530	รับราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สำนักงานคลัง เทศบาลนครขอนแก่น
พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน	นักบริหารงานทั่วไป (หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมระบบการขนส่ง) สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น