



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ โทร. ๐-๔๕๖๖-๒๔๓๓

ที่ ศก ๕๑๐๐๑/

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ดำเนินการตามแผนงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘, S.D. = ๐.๘๙$) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ระหว่างประจำปี ๒๕๖๒ และประจำปี ๒๕๖๓ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี ๒๕๖๓ สูงกว่าปี ๒๕๖๒ อย่างมีนัยสำคัญ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจฯ มาวิเคราะห์และแสวงหาหนทางปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีเป้าประสงค์ให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อให้ทราบถึงผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าว จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ประจำปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

๒.๒ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ได้สร้างและใช้แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ได้แก่ ประชาชน และผู้ได้รับอนุญาตประกอบการขนส่งที่ใช้บริการสถานีขนส่งอำเภอกันทรลักษ์ จำนวน ๑๐๐ คนโดยแบบสอบถามฯ แบ่งเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check - list)

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check - list)

ตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามตัวแบบและวิธีประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ตามแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing) ของซีแทมส์ พาราซูรามานและคณะ ซึ่งประกอบด้วย ๕ มิติหลัก ได้แก่ มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) และมิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) ดังนี้

/ระดับ...

ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ๕ คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมาก มีค่าเท่ากับ ๔ คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับปานกลาง มีค่าเท่ากับ ๓ คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับน้อย มีค่าเท่ากับ ๒ คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ ๑ คะแนน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด จะใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นตัวสถิติ โดยค่าที่คำนวณได้ส่วนใหญ่จะมีทศนิยม ๒ ตำแหน่ง จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร

๒.๓ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ก่อนดำเนินการจะประชาสัมพันธ์และชี้แจงข้อมูลข่าวสารก่อนการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง และถูกต้องที่สุด โดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ระหว่างเวลา ๐๖.๐๐ - ๐๙.๐๐ น. และเวลา ๑๘.๐๐ - ๒๐.๐๐ น. ซึ่งเป็นเวลาที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายพบว่า เป็นช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด และจะดำเนินการสำรวจทุกวัน จนกว่าจะครบจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

เมื่อสำรวจจนครบจำนวนกลุ่มเป้าหมายแล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลที่รวบรวมได้ ทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ Microsoft Excel ๒๐๑๖ เพื่อให้ได้ค่าสถิติในการดำเนินการ

๒.๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์

๑) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๒) อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๓) อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ เกษตรกร/รับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ เจ้าหน้าที่เอกชน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ตอนที่ ๒ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์

๑) ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการพบว่ามากที่สุดคือระดับ ๒-๕ ครั้ง/เดือน จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับ ๑ ครั้ง/เดือน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระดับ ๖ ครั้ง/เดือน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และน้อยที่สุดคือใช้บริการทุกวัน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

๒) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่ามากที่สุด คือ ระดับความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๓ ระดับความปลอดภัย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๔ ระดับอัตราค่าโดยสาร จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒ ระดับความสะดวกสบาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๑ และอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตอนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ Microsoft Excel ๒๐๑๖ เพื่อให้ได้ค่าสถิติในการดำเนินการ พบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ในแต่ละมิติ ดังนี้

ตารางที่ ๑ มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	\bar{x}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
๑ การรักษาความสะอาด การจัดภูมิทัศน์ ทั้งในอาคารและบริเวณโดยรอบ มีความสะอาดและสวยงาม	๔.๓๐	๐.๖๔	มาก
๒ สถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของผู้ประกอบการขนส่งมีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๑๓	๐.๖๘	มาก
๓ อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งมีไว้ให้บริการได้รับการดูแล ซ่อมแซมให้ใช้งานได้ดี	๔.๑๕	๐.๖๙	มาก
๔ ห้องนำมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	๔.๒๒	๐.๗๕	มาก
๕ ช่องจอดรถโดยสารมีเพียงพอต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางเข้าจอด	๔.๓๗	๐.๗๒	มาก
๖ สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	๔.๐๑	๐.๙๐	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๐	๐.๗๓	มาก
เปรียบเทียบผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๓	๔.๑๗	๐.๘๓	มาก

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๑ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี่
 ขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) มีความพึงพอใจอยู่
 ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๗๓) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการในปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ สูงกว่าปี ๒๕๖๓

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก
 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องจอดรถโดยสารมีเพียงพอต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางเข้าจอด
 ($\bar{X} = ๔.๓๗$, S.D. = ๐.๗๒) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์อย่าง
 ต่อเนื่อง ($\bar{X} = ๔.๐๑$, S.D. = ๐.๙๐)

ตารางที่ ๒ มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	\bar{X}	s.d.	เกณฑ์การ ประเมิน
๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ	๔.๔๐	๐.๗๒	มาก
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำท่านอย่างถูกต้อง เหมาะสมเหมือนกันทุกครั้งที่มาใช้บริการ	๔.๔๓	๐.๗๗	มาก
๓ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ให้บริการท่านด้วยความ รับผิดชอบ	๔.๔๕	๐.๗๖	มาก
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๔๓	๐.๘๑	มาก
๕ ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการใช้ บริการ	๔.๓๕	๐.๗๖	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๑	๐.๗๖	มาก
เปรียบเทียบผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๓	๔.๒๑	๐.๘๖	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี่
 ขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{X} = ๔.๔๑$, S.D. = ๐.๗๖) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ในปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ สูงกว่าปี ๒๕๖๓

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ให้บริการท่านด้วยความรับผิดชอบ ($\bar{X} = ๔.๔๕$, S.D. = ๐.๗๖) และมี
 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการใช้บริการ ($\bar{X} = ๔.๓๕$, S.D. = ๐.๗๖)

ตารางที่ ๓ มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	\bar{X}	s.d.	เกณฑ์การ ประเมิน
๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	๔.๔๗	๐.๗๘	มาก
๒ เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านอย่าง ทันท่วงที	๔.๔๖	๐.๗๓	มาก

ตารางที่ ๓ มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) (ต่อ)

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	\bar{X}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทั่วถึงและให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๓๗	๐.๘๑	มาก
๔ ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ	๔.๔๑	๐.๗๗	มาก
๕ ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	๐.๗๒	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๓	๐.๗๖	มาก
เปรียบเทียบผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๓	๔.๒๓	๐.๙๓	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$, S.D. = ๐.๗๖) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ สูงกว่าปี ๒๕๖๓

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๕$, S.D. = ๐.๗๒) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทั่วถึงและให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = ๔.๓๗$, S.D. = ๐.๘๑)

ตารางที่ ๔ มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance)

มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance)	\bar{X}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
๑ ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	๔.๔๖	๐.๖๔	มาก
๒ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้และข้อมูล ให้การบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน	๔.๕๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพนุ่มนวลและมีกิริยามารยาทที่ดี	๔.๕๓	๐.๗๐	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยดี เหมือนกันทุกครั้งที่มาติดต่อ	๔.๔๘	๐.๗๖	มาก
๕ ป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร ซึ่งติดตั้งบริเวณหน้าห้องสุขา แสดงอัตราค่าโดยสารและเส้นทางได้ชัดเจน	๔.๔๖	๐.๗๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๙	๐.๖๙	มาก
เปรียบเทียบผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๓	๔.๑๔	๐.๙๓	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๙$, S.D. = ๐.๖๙) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ สูงกว่าปี ๒๕๖๓

/เมื่อพิจารณา...

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพนุ่มนวลและมีริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.70$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.64$) และป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร ซึ่งติดตั้งบริเวณหน้าห้องสุขา แสดงอัตราค่าโดยสารและเส้นทางได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.73$)

ตารางที่ ๕ มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy)

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy)	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
๑ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีเมื่อท่านติดต่อสอบถาม หรือขอความช่วยเหลือ	๔.๕๘	๐.๖๑	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้ใช้บริการทุกท่านได้ทุกระดับโดยไม่มีข้อแตกต่าง	๔.๕๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับท่านเมื่อติดต่อประสานงาน	๔.๕๘	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่สนใจและรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหามือท่านเกิดปัญหาในการใช้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๓	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ตระหนักความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละคน	๔.๕๒	๐.๗๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๕	๐.๖๔	มากที่สุด
เปรียบเทียบผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๓	๔.๑๖	๐.๙๓	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.64$) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ สูงกว่าปี ๒๕๖๓

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับท่านเมื่อติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.64$) และ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีเมื่อท่านติดต่อสอบถาม หรือขอความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.61$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้ใช้บริการทุกท่านได้ทุกระดับโดยไม่มีข้อแตกต่าง ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.61$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

การตอบคำถามในตอนี่ ๔ เป็นการตอบคำถามปลายเปิด (Open - ended question) เพื่อแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายได้เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒๑ คน ดังนี้

/ตารางที่ ๖...

ตารางที่ ๖ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ลำดับ	รหัส	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น
๑	๓๖	รถวิ่งไม่ตรงเวลา เข้า - ออก
๒	๔๖	ไม่มี ตีอยู่แล้ว
๓	๔๙	อันที่เห็นอยู่นี้ดีแล้วค่ะ ดีกว่าแต่ก่อนเยอะ อยากให้เป็นแบบนี้ขึ้นเรื่อย ๆ ค่ะ
๔	๕๐	ดีทุกครั้งที่มาใช้บริการ
๕	๖๙	รถวิ่งช้ามาก

๒.๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๕๕, S.D. = ๐.๖๔) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ สูงกว่าปี ๒๕๖๓ อย่างมีนัยสำคัญ

๓. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏ เห็นควรนำผลการดำเนินการตามแผนงานฯ ดังกล่าวเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

สิบเอก

(บรรพต กิ่งก้าน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวอุรลักษ์มณี เสนา)

หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

15 มี.ค. ๖๔
(นางกมลลักษ์มณี หุ่ยคำสิงห์)

15 มี.ค. ๖๔

เจ้าหน้าที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

(นายพิพัฒน์ นระรุน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ขอ-ดำเนินการ

(นายอภิศักดิ์ แซ่จิ่ง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์

โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี
 มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เจ้าหน้าที่เอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์

โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

4. ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

1 ครั้ง/เดือน 2 - 5 ครั้ง/เดือน
 ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป ทุกวัน

5. เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

อัตราค่าโดยสาร ความปลอดภัย
 ความสะดวกสบาย ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพ				
	5	4	3	2	1
มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibility)					
1 การรักษาความสะอาด การจัดภูมิทัศน์ ทั้งในอาคารและบริเวณโดยรอบ มีความสะอาดและสวยงาม					
2 สถานที่จำหน่ายตัวโดยสารของผู้ประกอบการขนส่ง มีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
3 อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งมีไว้ให้บริการได้รับการดูแล ซ่อมแซมให้ใช้งานได้ดี					
4 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
5 ช่องจอดรถโดยสารมีเพียงพอต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางเข้าจอด					
6 สถานีขนส่งมีการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)					
7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ					
8 เจ้าหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำท่านอย่างถูกต้อง เหมาะสมเหมือนกัน ทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
9 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ให้บริการท่านด้วยความรับผิดชอบ					
10 เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง					
11 ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการใช้บริการมากน้อย					
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
12 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
13 เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านอย่างทันที่					
14 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทั่วถึงและให้บริการด้วยความเสมอภาค					
15 ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ					
16 ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)					
17 ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด					
18 เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้และข้อมูล ให้การบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน					
19 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพนุ่มนวลและมีริยามารยาทที่ดี					
20 เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยดี เหมือนกันทุกครั้งที่มาติดต่อ					
21 ป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร ซึ่งติดตั้งบริเวณหน้าห้องสุขา แสดงอัตราค่าโดยสารและเส้นทางได้ชัดเจน					

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพ				
	5	4	3	2	1
มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)					
22 เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีเมื่อท่านติดต่อสอบถาม หรือขอความช่วยเหลือ					
23 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้รับบริการทุกท่าน ได้ทุกระดับโดยไม่มีข้อแตกต่าง					
24 เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรกับท่านเมื่อติดต่อประสานงาน					
25 เจ้าหน้าที่สนใจและรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อท่านเกิดปัญหาในการใช้บริการ					
26 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ตระหนักความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละคน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
1. เพศ	ชาย	40				
	หญิง	60	100			
2.อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	28				
	21 - 40 ปี	42				
	41 - 60 ปี	28				
	มากกว่า 60 ปี	2	100			
3.อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	32				
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10				
	เจ้าหน้าที่เอกชน	7				
	ธุรกิจส่วนตัว	29				
	เกษตรกร/รับจ้าง	20				
	อื่นๆ	2	100			
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
4. ความถี่	1 ครั้ง/เดือน	28				
	2-5 ครั้ง/เดือน	49				
	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	16				
	ทุกวัน	7	100			
5.เหตุผล	อัตราค่าโดยสาร	24				
	ความปลอดภัย	31				
	ความสะดวกสบาย	18				
	ความหลากหลายของเส้นทาง	36				
	อื่นๆ	0	109			

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibility)						
1	มากที่สุด	200				
	มาก	200				
	ปานกลาง	30				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	430	4.30	0.64	มาก
2	มากที่สุด	150				
	มาก	212				
	ปานกลาง	51				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	413	4.13	0.68	มาก
3	มากที่สุด	155				
	มาก	216				
	ปานกลาง	42				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	415	4.15	0.69	มาก
4	มากที่สุด	195				
	มาก	184				
	ปานกลาง	39				
	น้อย	4				
	น้อยที่สุด	0	422	4.22	0.75	มาก
5	มากที่สุด	245				
	มาก	164				
	ปานกลาง	24				
	น้อย	4				
	น้อยที่สุด	0	437	4.37	0.72	มาก

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibility) (ต่อ)						
6	มากที่สุด	150				
	มาก	184				
	ปานกลาง	45				
	น้อย	16				
	น้อยที่สุด	0	401	4.01	0.90	มาก
รวม				4.20	0.73	มาก
มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability)						
7	มากที่สุด	265				
	มาก	140				
	ปานกลาง	33				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	440	4.40	0.72	มาก
8	มากที่สุด	285				
	มาก	128				
	ปานกลาง	24				
	น้อย	6				
	น้อยที่สุด	0	443	4.43	0.77	มาก
9	มากที่สุด	300				
	มาก	104				
	ปานกลาง	39				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	445	4.45	0.76	มาก
10	มากที่สุด	305				
	มาก	92				
	ปานกลาง	42				
	น้อย	4				
	น้อยที่สุด	0	443	4.43	0.81	มาก

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (ต่อ)						
11	มากที่สุด	245				
	มาก	160				
	ปานกลาง	24				
	น้อย	6				
	น้อยที่สุด	0	435	4.35	0.76	มาก
รวม				4.41	0.76	มาก
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)						
12	มากที่สุด	310				
	มาก	104				
	ปานกลาง	27				
	น้อย	6				
	น้อยที่สุด	0	447	4.47	0.78	มาก
13	มากที่สุด	295				
	มาก	116				
	ปานกลาง	33				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	446	4.46	0.73	มาก
14	มากที่สุด	275				
	มาก	120				
	ปานกลาง	36				
	น้อย	6				
	น้อยที่สุด	0	437	4.37	0.81	มาก
15	มากที่สุด	275				
	มาก	136				
	ปานกลาง	24				
	น้อย	6				
	น้อยที่สุด	0	441	4.41	0.77	มาก
16	มากที่สุด	290				
	มาก	116				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (ต่อ)						
	ปานกลาง	39				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	445	4.45	0.72	มาก
รวม				4.43	0.76	มาก
มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)						
17	มากที่สุด	270				
	มาก	152				
	ปานกลาง	24				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	446	4.46	0.64	มาก
18	มากที่สุด	290				
	มาก	144				
	ปานกลาง	18				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	452	4.52	0.61	มากที่สุด
19	มากที่สุด	320				
	มาก	104				
	ปานกลาง	27				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	453	4.53	0.70	มากที่สุด
20	มากที่สุด	305				
	มาก	116				
	ปานกลาง	21				
	น้อย	6				
	น้อยที่สุด	0	448	4.48	0.76	มาก
21	มากที่สุด	295				
	มาก	116				
	ปานกลาง	33				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ		จำนวน	N	mean	s.d.	เกณฑ์การประเมิน
มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) (ต่อ)						
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	446	4.46	0.73	มาก
รวม				4.49	0.69	มาก
มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)						
22	มากที่สุด	315				
	มาก	132				
	ปานกลาง	9				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	458	4.58	0.61	มากที่สุด
23	มากที่สุด	285				
	มาก	148				
	ปานกลาง	18				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	451	4.51	0.61	มากที่สุด
24	มากที่สุด	325				
	มาก	116				
	ปานกลาง	15				
	น้อย	2				
	น้อยที่สุด	0	458	4.58	0.64	มากที่สุด
25	มากที่สุด	310				
	มาก	124				
	ปานกลาง	21				
	น้อย	0				
	น้อยที่สุด	0	455	4.55	0.63	มากที่สุด
26	มากที่สุด	320				
	มาก	104				
	ปานกลาง	24				
	น้อย	4				
	น้อยที่สุด	0	452	4.52	0.73	มากที่สุด
รวม				4.55	0.64	มากที่สุด
ภาพรวม				4.41	0.72	มาก