

พฤติกรรมและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

นางสาวดวงสมร เนียมนัตน์¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 คน และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Least Significant Difference

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชนเหมือนกัน แต่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน คือ ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนผู้ที่ใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีพฤติกรรมในการใช้บริการเหมือนกันคือ มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ใช้บริการสถานีขนส่งในช่วง เวลา 18.00 น.-23.59 น. มีลักษณะการเดินทางคนเดียว การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีระดับการรับรู้การให้ บริการโดยรวม ระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระหว่างสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้งสองแห่ง พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร

BEHAVIORS AND A COMPARISON OF SERVICE QUALITY BETWEEN BANGKOK BUS TERMINAL (CHATUCHAK) AND BANGKOK BUS TERMINAL (SOUTH)

Miss Doungsamorn Neamnutt and Assistant Professor Dr.Supa Tongkong

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to compare the service quality between Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South). The samples consisted of 385 customers from Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and 385 customers from Bangkok Bus Terminal (South). The questionnaire was used as instrument for data collection. Statistics used for data analysis included Percentage, Mean, Standard Deviation, the Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The results revealed that the majority of customers at Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South) were female with an average age ranging from 21 to 30 years old. Besides, marital status was single while the level of education was Bachelor's degree or equivalent. Moreover, most of these customers were employees of private companies but had the different average monthly income. In other words, customers from Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) had the average monthly income between 10,001 to 20,000 Baht whereas customers from Bangkok Bus Terminal (South) had the average monthly income between 20,001 to 30,000 Baht. Also, these customers had the same service behaviors including 1) frequency of using service for less than one time/month, 2) choosing the bus stations due to the variety of routes, 3) using the service during 06.00 p.m. - 11.59 p.m., and 4) traveling alone. Moreover, the overall perception of the service quality of both Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South) was at a medium level. By comparing these two bus stations, the results showed that the different service quality in terms of tangibles and assurance significantly affected the perception of the service quality while reliability, responsiveness, and empathy did not significantly affect the perception of the service quality at a significance level of 0.05.

Keywords: service behaviors, service quality, bus station

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันระบบการขนส่งสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม ตลาดแรงงาน ตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงตลาดการศึกษาของประเทศ การเดินทางที่เป็นไปได้สำหรับคนหมู่มากก็คือ การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ในอัตราค่าบริการที่ไม่สูงนัก ทั้งยังช่วยลดความแออัด ช่วยลดมลพิษที่เกิดจากการเดินทางของอีกด้วย ในปัจจุบัน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผู้ใช้บริการจากสถานีขนส่งค่อนข้างมากนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง การขนส่งสินค้า และอื่นๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการให้บริการ ทั้งในด้านสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ที่นั่งรอขึ้นรถยนต์โดยสาร ด้านความสะดวกสบายสำหรับสาธารณูปโภค ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ห้องอาหาร สถานที่นั่งพบ หรือจุดเชื่อมต่อในการเดินทางอื่นๆ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้มาใช้บริการในสถานีขนส่ง และในส่วนของพนักงานที่ให้บริการในสถานีขนส่งในการจำหน่ายบัตรโดยสาร การติดต่อสอบถาม การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ต้องมีคุณภาพในการให้บริการเท่าเทียมกันกับผู้ใช้บริการทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในสถานีขนส่ง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างของสถานีขนส่งผู้โดยสารให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีขนส่งทั้งสองแห่งนี้ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อจัดทำให้เป็นระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) สร้างแนวทางให้สามารถรองรับการให้บริการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการอำนวยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัย ให้มีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ว่ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผลจากการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงการบริหารงานของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร เพื่อให้มีคุณภาพในการบริการเพิ่มมากขึ้น
2. กรมการขนส่งทางบกสามารถนำผลจากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงการบริหารงานของสถานีนขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา : ผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

กลุ่มตัวอย่างประชากร : เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดตัวอย่างกลุ่มประชากรโดยใช้การสุตรในการคำนวณ รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 770 คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 ตัวอย่าง และสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และเดินทางกับผู้ใด
3. สถานีนขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ สถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

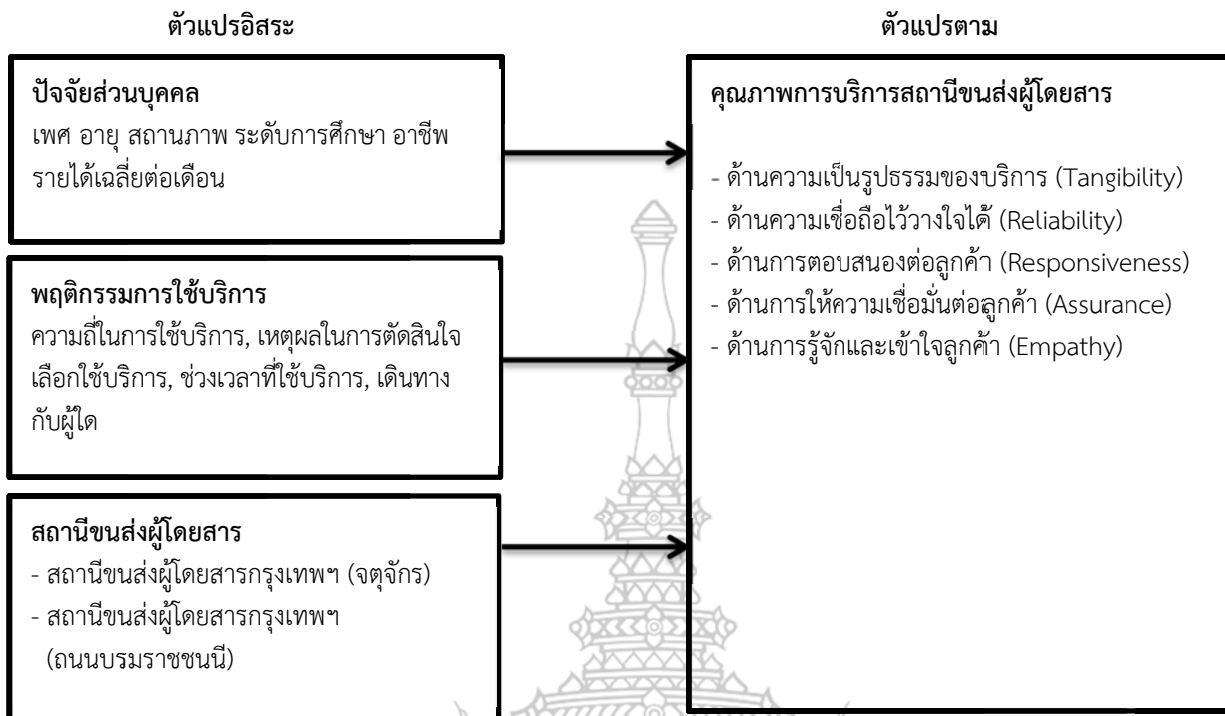
ตัวแปรตาม

1. คุณภาพการบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
2. คุณภาพการบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน
3. คุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และคุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยวิธีหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent sample t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สถานีขนส่ง

กลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินทาง ใช้บริการสถานีขนส่งในช่วงเวลา 18.00 น.-23.59 น. มีลักษณะการเดินทางคนเดียว

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันหรือไม่ สรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)						
ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจ ได้	ด้านการ ตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ลูกค้า	
เพศ		✓				
อายุ	✓	✓	✓		✓	
สถานภาพ		✓			✓	
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	
อาชีพ	✓			✓	✓	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓	✓	✓	✓	
คุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)						
ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจ ได้	ด้านการ ตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ลูกค้า	
เพศ	✓			✓		
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	
สถานภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	
อาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	

เมื่อ ✓ คือ มีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันหรือไม่

คุณภาพการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					
พฤติกรรมการใช้บริการ	ด้านความเป็น รูปธรรมของ บริการ	ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการ ตอบสนอง ต่อลูกค้า	ด้านการให้ ความ เชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้านการรู้จัก เข้าใจลูกค้า
ความถี่ในการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ลักษณะการใช้บริการ			✓	✓	✓

คุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)					
พฤติกรรมการใช้บริการ	ด้านความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการ ตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ลูกค้า
ความถี่ในการใช้บริการ		✓	✓	✓	
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ลักษณะการใช้บริการ		✓			

เมื่อ ✓ คือ มีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้คุณภาพการ บริการ	t-test for Equality of means						
	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ						
	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ	X	S.D.	df	t	Sig.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	จตุจักร	2.89	0.785	753.571	-8.616	0.000*	
	ถนนบรมราชชนนี	3.35	0.683				
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จตุจักร	3.18	0.772	768	-3.334	0.208	
	ถนนบรมราชชนนี	3.35	0.672				
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	จตุจักร	3.16	0.825	768	0.1420	0.066	
	ถนนบรมราชชนนี	3.24	0.755				
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า	จตุจักร	3.36	0.838	709.534	-2.926	0.000*	
	ถนนบรมราชชนนี	3.51	0.623				
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	จตุจักร	3.15	0.773	768	-2.235	0.121	
	ถนนบรมราชชนนี	3.27	0.681				

คุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เมื่อเปรียบเทียบกัน พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการโดยเฉลี่ยด้านที่แตกต่างกัน สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มากกว่าคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลวิเคราะห์ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ยังไม่ค่อยพอใจกับคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่ง ผู้ใช้บริการอาจจะยังไม่พอใจกับลักษณะทางกายภาพ เช่น การเดินทางเข้า หรือออกจากสถานี่ขนส่งผู้โดยสารที่ยังมีการจราจรที่ติดขัด หรืออาจจะพบว่าพนักงานภายในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจะมีการก้าวร้าวความเป็นส่วนตัวของผู้โดยสาร หรือพนักงานให้บริการต้อนรับ มีมารยาท อาจยังไม่เพียงพอ

ส่วนผู้ที่ใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบความแตกต่างดังนี้

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี ลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ระดับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีความแตกต่างกันทั้งรายด้าน และโดยรวม โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มากกว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานีขนส่งผู้โดยสารมีการบริการที่ดี เช่น มีมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสูง มีระบบการจัดการคล้ายท่าอากาศยาน กล่าวคือ ผู้ที่ไม่มีตั๋วโดยสาร จะไม่สามารถเข้าสู่เขตชานชาลาได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกทั้งภายใน และภายนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้โดยสารในบางจุด เพื่อรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนมากในช่วงวันหยุด และเทศกาล

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทุกช่วงเวลาเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานที่คอยให้บริการไม่ว่าจะเป็นแผนกขายตั๋วโดยสาร หรือพนักงานบริการบนรถโดยสาร ควรมีความกระตือรือร้นในการบริการ และบริการด้วยความสุภาพ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานแผนกขายตัวโดยสารควรจัดลำดับผู้เข้าใช้บริการก่อนหลัง เพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงาน แล้วจึงช่วยเพิ่มทัศนคติที่ดีให้กับผู้เข้าใช้บริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานขายตัวโดยสาร และพนักงานบริการบนรถโดยสาร ควรใช้วาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้ให้บริการ ทั้งที่เข้ามาใช้บริการบริษัทของตน และผู้ที่ใช้บริการของบริษัทตัวอื่น

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงความสะอาดภายใน และภายนอกอาคารผู้โดยสาร และบริเวณภายในห้องให้สะอาดอยู่เสมอ การจราจรบริเวณด้านหน้าสถานีขนส่งควรจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร เนื่องจากจะมีการจราจรติดขัดมากในช่วงวันหยุด หรือเทศกาล ทำให้ผู้เข้ามามีใช้บริการเกิดความลำบากในการเดินทางเข้าและออกจากสถานีขนส่ง

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทุกช่วงเวลาเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมงเช่นเดียวกับสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ไม่ควรให้พนักงานที่กล่าวเชิญชวนซื้อตัวโดยสารเข้าไปก้าวกายความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าใช้บริการเนื่องจากผู้เข้าใช้บริการมีสิทธิในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทใดนั้นก็เป็นส่วนของการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการเอง

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพมาก ซึ่งเป็นด้านที่ผู้เข้าใช้บริการมีระดับการรับรู้มาก อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความรู้ข้อมูลในการให้บริการกับผู้เข้าใช้บริการได้มาก แต่ก็ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุงอีก เช่น รถโดยสารอาจจะดูมีสภาพไม่น่าปลอดภัยเท่าที่ควร หรือมีการเสียของรถโดยสารระหว่างทางทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความลำบาก

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานควรให้เกียรติ และใช้วาจาสุภาพกับผู้เข้าใช้บริการ พนักงานบริการบนรถโดยสารไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือทำกิริยาไม่เหมาะสมกับผู้เข้าใช้บริการ เช่น การพูดแรงให้รับลงจากรถโดยสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)
2. ศึกษาความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาสาเหตุ อุปสรรค หรือปัญหาในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

บทสรุป (Conclusion)

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชน เหมือนกัน แต่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน คือ ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการเหมือนกัน คือ มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ใช้บริการสถานีขนส่งในช่วงเวลา 18.00 น.-23.59 น. มีลักษณะการเดินทางคนเดียว การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีระดับการรับรู้การให้บริการโดยรวม ระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระหว่างสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้งสองแห่ง พบว่า การรับรู้

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์. 2550. พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขานาครพาณิชยกรรมรูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วนิดา เพชรสังหาร. 2553. การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพจน์ วิริยะสาธิต. 2554. คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

