



รายงานการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
โทรศัพท์/โทรสาร 043-236793 www.kkpao.go.th



รายงานการติดตามและประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
ทั้ง 4 แห่ง

โดย

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

คำนำ

เอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งเป็นโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2564 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ว่าอยู่ในระดับใด มีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้มารับบริการในสถานีขนส่งฯ การติดตามประเมินผลดังกล่าวได้เสร็จแล้ว

ท้ายนี้ใคร่ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่ให้การสนับสนุนและมองเห็นความสำคัญของการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และขอขอบคุณประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในการติดตามและประเมินผลโครงการดังกล่าวสำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงได้นำเสนอรายงานผลการติดตามฯ ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และเผยแพร่ให้ผู้สนใจได้รับทราบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารรายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานครั้งต่อไป

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
มิถุนายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล	2
1.3 ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล	2
1.4 ขอบเขตการติดตามและประเมินผลโครงการ	3
1.5 ประชากรที่ทำการตรวจติดตามและประเมินผล	3
1.6 ระเบียบการติดตามและประเมินผล	3
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	11
2.3 ที่มาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการติดตามและประเมินผล	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล	26
3.3 การเลือกพื้นที่ดำเนินการ	27
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล	27
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.9 การนำเสนอ	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)	32

	หน้า
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ
5.1	วัตถุประสงค์การติดตามและประเมินผล 35
5.2	แนวทางและวิธีการประเมิน 35
5.3	สรุปผลการติดตามและประเมินผล 36
5.4	อภิปรายผล 36
5.5	ข้อเสนอแนะ 37
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

บทสรุปผู้บริหาร

การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งเป็นโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริการส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2564 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ว่าอยู่ในระดับใด มีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้มารับบริการในสถานีขนส่งฯ โดยในการติดตามและประเมินผลได้ดำเนินการสัมภาษณ์ แจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ มีดังนี้

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง มีจำนวน 382 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทอดแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามวัตถุประสงค์ของการประเมินซึ่งแบบสอบถามในการประเมินครั้งนี้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) พอใช้ (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) N แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2) $(\bar{x})$ แทนค่าเฉลี่ย 3) S.D. แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.69 มีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.13 มีสถานภาพเป็นประชาชนทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.63 และมีอาชีพหลักเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.58

2. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.65) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับ พบว่า อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.618) มากที่สุด อันดับที่ 2 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.576) อันดับที่ 3 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.608) อันดับที่ 4 ระดับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.613) และอันดับที่ 5 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.587)

3. สรุปผลการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการในครั้งนี้สามารถสรุปผลการติดตามและประเมินผล ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.69 เพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.31 มีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.13 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.04 มีสถานภาพเป็นประชาชนทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.99 มีระดับการศึกษา ชั้นประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.63 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.87 และมีอาชีพหลักเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.58 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.25

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีอาคารสถานที่ที่สะอาดปลอดภัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) มากเป็นอันดับลำดับ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีระดับความพึงพอใจมากรองลงมาตามลำดับ และระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม

4. ข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล

จากผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

1. มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่พิการหรือผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
2. มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และให้ความรู้ในด้านทักษะการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่สถานีสวมใส่เครื่องแต่งกายที่มีความเหมาะสมสุภาพต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ
4. มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ
5. มีการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีให้มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร

1. มีการตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยภายในสถานที่ขนส่งผู้โดยสารให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกและสะอาดในสถานที่ขนส่งผู้โดยสาร
2. มีการควบคุมและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมในการใช้งาน
3. มีการจัดสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็นข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะอย่างเห็นได้ชัดซึ่งสามารถให้ผู้มารับบริการสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

1. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยระบบต้องมีความเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงการบริการในทุกระดับของผู้รับบริการ
3. มีการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในทุกๆ สื่ออย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนรับทราบในการให้บริการ
4. การจัดทำเว็บไซต์จองตั๋วแบบออนไลน์ และมีการอัปเดตตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ดำเนินการผ่านมาแล้ว 1 – 2 ปี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน เพื่อจะได้รับทราบปัญหา การวิเคราะห์ การวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

1.1 หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 บทบัญญัติในหมวด 6 ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และบทบัญญัติในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ดังนั้น รัฐบาลจึงตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยเฉพาะมาตรา 30 (1) ให้รัฐดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคมนาคม และการขนส่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมขนส่งทางบกที่ต้องถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ สถานีขนส่ง โดยสถานีขนส่งจังหวัดในเขตเมืองถ่ายโอนให้เทศบาล (นคร,เมือง) สถานีขนส่งนอกเขตเมืองเทศบาล ถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ รวมถึงการอนุญาตให้จัดตั้งสถานีขนส่งในเขตจังหวัดและ หรือการอนุญาต ให้สัมปทานขนส่งในเขตจังหวัด โดยภารกิจที่ถ่ายโอนเป็นภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินกิจการสถานีจำนวน 15 ภารกิจ ได้แก่

- 1) การบริหารช่องจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร ของรถโดยสารประจำทาง
- 2) การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- 3) การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
- 4) การจัดระบบ การจราจรภายในสถานี
- 5) การรักษาความสะอาด ภายในสถานี
- 6) การรักษาความปลอดภัย
- 7) การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง
- 8) การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
- 9) การจัดให้มีบริการสุขา
- 10) การจัดให้มีบริการจำหน่าย สินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม
- 11) การจัดให้มีบริการรับ ฝากของ
- 12) การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง

13) การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

14) การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

15) การจัดหา ดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษา อาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์

ในการรับโอน ภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการบริหารจัดการสถานีอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กรมการขนส่งทางบกเคยดำเนินการมา

สถานีขนส่งเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์กลาง ของการเดินทางเพื่อให้ประชาชนไปให้ถึงจุดหมาย ดังนั้น การบริหารจัดการสถานีขนส่ง จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเพื่อให้การเดินทางของประชาชนผู้มาใช้บริการ สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางได้สะดวก ปลอดภัย ตรงตามความต้องการ ซึ่งองค์การบริหารส่วน จังหวัดขอนแก่น ได้ถ่ายโอนมาจำนวนทั้งหมด 4 สถานี ได้แก่

1. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ
3. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง
4. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3

1.2 วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
4. เพื่อศึกษาแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
5. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารตัดสินใจในการพัฒนาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ต่อไป

1.3 ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

1. ได้ทราบผลการดำเนินงาน ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ว่าต้องการจะพัฒนาสิ่งใด
2. นำผลจากการตรวจติดตามและประเมินผลความพึงพอใจที่ได้จากการดำเนินงานมาแก้ไขและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นและสนองความต้องการของประชาชน

1.4 ขอบเขตการติดตามและประเมินผล

ขอบเขตในการประเมินผลมี 3 ลักษณะคือ

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ทำการติดตามและประเมินผล ประชาชนผู้รับบริการสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

2. **ขอบเขตเชิงพื้นที่** คือ สถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่

- 1) สถานีนสงฆ์โดยสารอำเภอบ้านไผ่
- 2) สถานีนสงฆ์โดยสารอำเภอยางตลาด
- 3) สถานีนสงฆ์โดยสารอำเภอภูเวียง
- 4) สถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3

3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ได้ทำการติดตามและประเมินความพึงพอใจที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – กันยายน 2564

1.5 ประชากรที่ทำการตรวจติดตามและประเมินผล

ประชาชนผู้รับบริการสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

1.6 ระเบียบการติดตามและประเมินผล

1. ใช้ระเบียบการติดตาม ด้วยวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจในการประเมิน
2. ระเบียบสถิติที่ใช้ในการประเมิน ใช้เกณฑ์ความถี่ของคะแนน และจำนวนร้อยละในการเปรียบเทียบ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการให้บริการสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
2. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
3. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
4. เป็นแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
5. เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารตัดสินใจในการพัฒนาของสถานีนสงฆ์โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ต่อไป

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจตามทัศนคติความคิดเห็นของประชากรที่ตอบแบบสอบถามนี้เท่านั้น

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนหรือกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

3. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง หมายถึง สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอ บ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการตรวจติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการสรุปผลการรายงาน ดังจะได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

1. ความหมายของการบริการ
2. ความสำคัญของการบริการ
3. ลักษณะของการบริการ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3 ที่มาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้มากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546 หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการ

ให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เชวณบริชาค (2538, หน้า18 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551 หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน (2543, หน้า 11 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550 หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่าง เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของ ผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้า และบริการและได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาพะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p 9 อ้างใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546 หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่างๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการขั้นแรกจะได้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้นความต้องการขั้นต่างๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%

ความต้องการความปลอดภัย 70%

ความต้องการทางด้านสังคม 50%

ความต้องการเด่นในสังคม 40%

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสูรามาน เซทแฮมท และแบร์รี (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงในภูษิต สายกัมช้วน, 2550, หน้า 18-20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เภสัชกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถในการสาขของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการให้ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุข มีใจเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกาย และการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดโดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริม อีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ ฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่อง ค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่นๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หอผู้ป่วย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้ม เป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 8) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุ เป้าหมาย สังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

แชลลี (Shelly, 1985 อ้างใน กรรณิการ์ จันทร์แก้ว, 2538, หน้า 21) สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสนึ้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระยะย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสนึ้นจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งเมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์

กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคลซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการโดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ยอมนั่งรอสร้างคามไม่ยอมใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจ ไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดีสอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักใน การให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลายๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1990 อ้างใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540 หน้า 3) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เดวิส (Davis, 1967, p 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง (2545, หน้า 18) ได้ กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจูงใจว่าบุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจูงใจมาใช้บริการนั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการความแตกต่างที่เห็นได้ ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลในองค์กร เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างชัดเจนด้วย เหตุผลสองประการคือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเราถือว่าคนเราพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงห่างสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจมาใช้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่าทฤษฎีการจูงใจนั้นยังต้องพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจควบคู่ไปด้วย

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อ ผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอบริการนั้นได้

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึกอารมณ์ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ธานินทร์ สุรวงค์วาร (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริการที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 การบริการ หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 42) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544, หน้า 9) กล่าวว่า “บริการ” เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 18) บริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริโภคโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2. ความสำคัญของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 27-28) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (on touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อกันระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ

3. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้อง รวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

5. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้รู้สึกว่าตนเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ยินดีต้อนรับอยู่เสมอ

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้แก่ลูกค้า เวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

14. บริการที่ดีต้องมีคุณภาพ มีกิจกรรมขายที่ดึงดูด และมีความไพเราะอ่อนหวาน

สมิต สัชฌุกร (2546, 14-15) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้า ใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือจะสูญเสียลูกค้าไป

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 19) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริหารระดับมืออาชีพ

1.1.1 เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์

1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับ มีความแตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้คือการบริการโดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ลักษณะของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการได้แตกต่างกัน ดังนี้

ภัทรวุฒิ อุดทริ (2544, หน้า 1 - 8) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริหารเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่มีตัวสินค้ามาการผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 17-21) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อใจ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. สิ่งที่บุคคลได้กระทำอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนที่เป็นผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในกาสร้างบริการที่ดี เพราะกิจการใดๆ เกี่ยวกับการบริการจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2547, หน้า 23) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

1. สำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนการซื้อขายสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริการ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต

การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันเนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลาย ผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้นั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น จากผู้รับบริการเสนอ บริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความเป็นสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้สูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร เพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ว่างก็จะจำเป็นต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมิใช่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ได้ตลอดเวลาการรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการที่ลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็น ค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็น กิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสาร หรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จะจบสิ้นลงผู้โดยสารก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนการซื้อสินค้าอื่น

เบอร์ตรัม (Bertram, 1964, p. 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริการ พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิด

ของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมักจะไม่มีเคลื่อนไหวอีกซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วยสำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยสังเกตการณ์สังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบางยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวจะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่าการบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและสำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่ต่างกัน และมีลักษณะที่ต้องการตอบสนองแบบทันทีทันใด และต้องตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีการศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในงาน(job satisfaction) และ ความพึงพอใจในการให้บริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะงานที่บริการ ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการและฝ่ายสำหรับผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดไว้ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการและแนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีไว้มากมายในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภกร เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และองอาจ ปะทะวานิช(254, หน้า 254) กล่าวว่า ทศนะการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ 3 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (content theories) เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จีของ อัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ แมคเคลแลนด์

2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ ประกอบด้วย 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom) และทฤษฎีความคาดหวังของ ปีเตอร์ และ โลว์เลอร์ (Pete and Lowler) และทฤษฎี ความยุติธรรม (equity theory)

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 หน้า 274) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงาน บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 188) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่มีตัวตนสามารถ จับต้องได้ หมายถึง การบริการที่เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงได้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนและอยู่รอบๆ ในการบริการที่จะประเมินลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ SERQUAL นี้จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดขึ้นจาก ความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างประกอบเข้ากันด้วย เช่น พรม โต๊ะเขียนหนังสือ แสงสว่าง รวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วย ดังนั้น 2 ส่วนที่เน้นในด้านนี้ คือ

1. เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ
2. เน้นที่ตัวพนักงาน และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

เชลลีย์ (Shelley, 1975, pp 252-258) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นและจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขความสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเป็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระดับความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน ตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้รับบริการ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp.153-158) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ตามแนวทางของทฤษฎีปฏิบัติว่าจะเป็นอย่างไร ผลจากการวิจัยได้ผลว่าในทางปฏิบัติไม่ตรงกันในทฤษฎี แอลเดอร์เฟอร์จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้อธิบายโดยเปลี่ยนความต้องการของมาสโลว์ใหม่ให้เหลือเพียง 3 ลำดับเท่านั้น ซึ่งเขาได้สร้างทฤษฎีความต้องการขึ้นอีกต่างหาก โดยมีเนื้อหาแตกต่างกันกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ได้เรียกทฤษฎีความต้องการที่เขาตั้งใหม่นี้ว่า “ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี” (Existence-Relatedness-Growth Theory)

:ERG) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ต่างๆ ไปว่ามีความต้องการอยู่ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (lvancevich, Konopaske and Matteson, 2005)

1. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (existence needs : E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตัวเองความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์รวมเข้าด้วยกัน

2. ความต้องการมีความสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (relatedness : R) ความต้องการนี้ แอลเดอร์เฟอร์ได้ให้ความสำคัญมากเพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ไม่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่การรวมอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือพวกนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งมนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานกับบุคคลรอบข้าง เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขาความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs : G) เป็นความต้องการของมนุษย์เป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในหาทางหน้าที่การงานของตนสังคมจะได้ออมรับและยกย่องสรรเสริญความก้าวหน้าข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการทั้ง 3 กลุ่ม ของแอลเดอร์เฟอร์ คือ ความต้องการดำรงชีวิตความต้องการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์บางประการ คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการความเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามลำดับขั้นว่ามีความต้องการอย่างไร และเมื่อความต้องการขั้นตอนได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ดังนั้น ในการสร้างความพึงพอใจนั้นจึงจำเป็นต้อง ศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นด้วย

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow is hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์นั้นมีความต้องการ เป็นลำดับขั้น โดยบุคคลมักจะดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นสุดก่อนเมื่อรับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (Gibson, lvancevich, Donnelly and Konpaske, 2006,pp.135-136)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจัยสิ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่นๆ ที่ร่างกายต้องการ

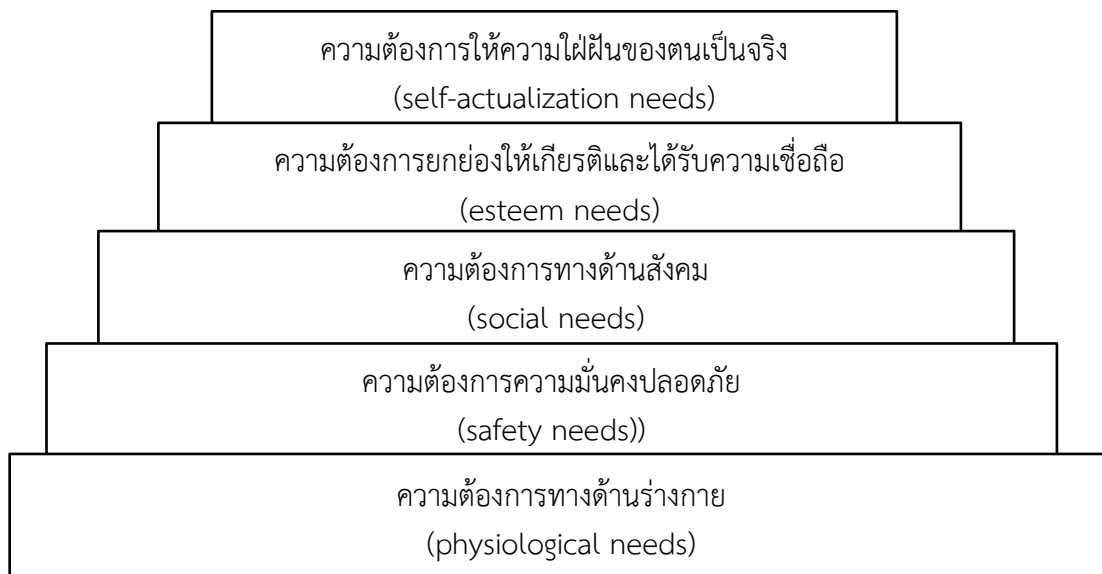
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัย จากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่นความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยการเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่างๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกเป็นเจ้าของความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองต่อความต้องการของตน

4. ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือ เช่น การเคารพตัวเอง การเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือ และความสนใจเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมก็จะมุ่งหาทางสนองต่อความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีกเป็นความต้องการ ได้รับการยกย่องนับถือตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีค่าให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นในสังคมต้องการให้ตนเองเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับ สถานภาพของตนให้สูงขึ้นจะทำให้เกิดความมั่นใจภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

5. ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้หรือมีอุดมการณ์ เช่น ความเจริญก้าวหน้า ในการทำงาน การได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนาเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเอง ต้องการหรือความปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดหมายในชีวิตก็เป็นได้ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล นั้นสำคัญ

จากที่กล่าวมาสามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ระดับตามแนวความคิดของมาสโลว์ ได้ดังภาพ 1



ภาพ 1 ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์

นอกจากนี้ มาสโลว์ยังได้จัดลำดับขั้นของความต้อการมากน้อยออกเป็น 2 พวก คือ ความต้องการพื้นฐาน (lower-order needs) ได้แก่ ทางร่างกาย และความปลอดภัยที่มนุษย์พึงมีก่อน และความต้องการขั้นสูง (higher-order needs) คือความต้องการทางด้านสังคมเกียรติยศการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ส่วนความต้องการขั้นต่ำจะเป็นการตอบสนองภายนอกร่างกาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ต้องคำนึงถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก เพราะผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้นเป็นตัวแปรสำคัญในการชี้วัดถึงคุณภาพในการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาและมีการสร้างความรู้สึที่ดีในทางบวกเพื่อที่จะให้ผู้เข้ามาใช้บริการนั้นเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการกันอีก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้ใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและการขั้นตอน หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชาคม เป็นต้น

2. ด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิยาศัยดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย

ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในสถานี่
ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ
มีบรรยากาศ ที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอ
รับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย
และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

2.3 ที่มาของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

สถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจากกรมขนส่งทางบก จำนวน 3 สถานี่ ได้แก่

1. สถานี่ขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
2. สถานี่ขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ
3. สถานี่ขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง

เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2554 ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
แห่งที่ 3 โดยมีภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในการบริหารกิจการสถานี่
ขนส่งผู้โดยสารมีทั้งสิ้น 15 ภารกิจ คือ

1. การบริหารช่องจอดรับ-ส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง
2. การบริหารพื้นที่ลานจอด
3. การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
4. การจัดระบบการจราจรภายในสถานี่
5. การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี่
6. การรักษาความปลอดภัย
7. การประชาสัมพันธ์และการบริการข้อมูลการเดินทาง
8. การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี่
9. การจัดให้มีบริการห้องสุขา
10. การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม
11. การจัดให้มีบริการรับฝากของ
12. การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง
13. การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ
14. การเก็บเงินค่าบริการสถานี่
15. การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี่ และวัสดุอุปกรณ์

การรับมอบภารกิจการถ่ายโอนสถานี่ขนส่ง เป็นภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จะต้อง
ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จึงได้ประกาศจัดตั้งกองกิจการขนส่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตามประกาศ ก.จ.จ.ขอนแก่น ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2549 โดยมีผู้อำนวยการกองกิจการขนส่ง เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ได้จัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ฝ่าย ประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารงานขนส่ง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจรวบรวมสถิติข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลการขนส่งเพื่อการวางแผน และจัดระเบียบการขนส่งภายในสถานีขนส่ง ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น รับผิดชอบกำหนดงานด้านส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก งานประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขนส่ง งานจัดทำงบประมาณและโอนแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี แผนการปฏิบัติงานประจำปี สรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนประจำปี/ประจำปี งานธุรการ งานพัสดุ/ครุภัณฑ์ งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินรับ - ส่ง หนังสือ แจ้งเวียนระเบียบ ประกาศ คำสั่ง งานบันทึกข้อมูล งานจัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ งานควบคุมตัวใบรับค่าบริการ (ตั๋วรถ) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายปฏิบัติงานขนส่ง

ประกอบด้วยงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 4 สถานี ประกอบด้วย

1. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ
3. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง
4. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัฒนาปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น การดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการขนส่งทางบก งานกำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีขนส่ง งานปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับดูแลงานสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 สถานี โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหาดูแลและซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ งานจัดระเบียบจราจรภายในสถานีขนส่งให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ งานจัดการบำรุงรักษาสถานีขนส่งให้มีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย งานจัดสรรช่องจอดรถสำหรับรถโดยสารประจำทาง แต่ละเส้นทางเข้าจอดที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและเพียงพอ งานติดตั้งป้ายแสดงเครื่องหมายประจำในแต่ละช่องจอด งานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการขนส่งและผู้ให้บริการทราบ ติดตั้งวัสดุอุปกรณ์เครื่องหมายจราจรที่ช่องทางขาลาของรถโดยสารประจำทาง งานรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี งานรักษาความปลอดภัย งานควบคุมการดูแลติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี งานจัดบริการห้องสุขา งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การติดต่อสอบถาม

1. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
ตำบลบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น 40110 โทรศัพท์ 0-4327-3717
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ
ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 40130 โทรศัพท์ 0-4331-2209
3. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง
เลขที่ 163 ถนนภูเวียง - กุดฉิม ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น 40150
โทรศัพท์ 0-4329-1497
4. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3
ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
ห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น 1 โทรศัพท์ 0-4347-1563

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดรรรัตน์ สุขแก้ว และสุนันทา มุ่งเครื่องกลาง (2562) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (หมอชิต) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (หมอชิต) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแนวคิดแบบจำลองดัชนีชี้วัดความพึงพอใจอเมริกัน โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 420 คน จากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (หมอชิต) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินามและการวิเคราะห์แบบจำลอง สมการถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) มากกว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (หมอชิต) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญสถิติ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของการบริการคุณค่าของการบริการและคุณภาพของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของการบริการในด้านสถานีขนส่งมีความน่าเชื่อถือและการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการที่ได้รับก็จะเกิดความพึงพอใจ และจะบอกสิ่งดีๆ ที่ได้รับไปยังคนที่รู้จักและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

นภัสสร นำประดิษฐทรัพย์ และจรีพร ศรีทอง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการจัดการของสถานีผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ในมุมมองของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจง

ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ทดสอบหาสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) โดยรวมในระดับมากแยกเป็นด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความสะดวกสบายในระดับมาก และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการ แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และประสิทธิภาพการจัดการ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ภรณ์พักตรา ศักดา (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลจำนวนประชากรในวิจัยครั้งนี้ คือผู้โดยสารชาวไทย 223 คน ภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้เบื้องต้น

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง และผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกห้องรับรองควรหามาตรการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกด้านให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลักมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านบุคลากร พนักงานและด้านสถานที่สภาพแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เพราะเมื่อพิจารณาเป็นเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

ภัทรชัย อยู่เพณียด (2535) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ และอาชีพของผู้ใช้บริการ วิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

ผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นจำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง และด้านบริการประกอบอื่นๆ จำนวน 46 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบของ ครัสคาล-วอลลิส (KRUSKAL-WALLIS)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านบริการประกอบอื่นๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด
2. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการเพศหญิงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมากกว่าผู้บริการเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านต่อไปนี้คือด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งและด้านบริการประกอบอื่นๆ ส่วนในด้านความสะดวก ด้านระเบียบการเดินรถและด้านข้อมูลข่าวสารนั้น พบว่า ผู้บริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล
- 3.3 พื้นที่ดำเนินการติดตามและประเมินผล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.9 การนำเสนอ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) คือ ประชากรทั่วไปที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โดยจะทำการติดตามและประเมินผลให้ครบทุกมิติ ได้ทำการแจกแบบสอบถามได้รับกลับคืนกลับมา จำนวน 382 ชุด

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือไม่จำเพาะเจาะจงว่าเป็นใคร ไม่กำหนด เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ แต่ต้องเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์หรือผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งเป็นการดำเนินการในพื้นที่เป็นการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

3.2 ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล

1. แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น
2. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยติดตามประเมินผลตามที่เห็นสมควร
3. คัดเลือกโครงการที่สนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตามแผนงานโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในเขตจังหวัดขอนแก่น
4. จัดทำแบบสอบถาม เพื่อติดตามประเมินผลโดยใช้เกณฑ์ความพึงพอใจ คือ ประชาชนบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โดยการกำหนดหัวข้อแบบสอบถามตามแนวทางรายงานการติดตามและประเมินผลประจำปี 2564 ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตัวชี้วัด และตามวัตถุประสงค์อื่นๆ ของโครงการ เป็นต้น

5. ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้ประชาชนบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ

6. คณะทำงานและผู้ช่วยเก็บแบบสอบถามเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนให้ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เพื่อรวบรวมไว้ทำการสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการ

7. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ คัดแยกแบบสอบถามที่ได้รับคืนและทำการลงรหัสข้อมูลประเมินผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางคอมพิวเตอร์

8. เสนอรายงานผลการติดตามและประเมินผลให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นได้ทราบ

3.3 การเลือกพื้นที่ดำเนินการ

การเลือกพื้นที่ดำเนินการติดตามประเมินผล ประชาชนบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โครงการตามแผนดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ที่ดำเนินการจริง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้จัดทำไว้เพื่อดำเนินการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการฯ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และตามแบบสอบถามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดประเด็นคำถามที่คณะทำงานสร้างเครื่องมือสำหรับติดตามและประเมินผลโครงการให้ครอบคลุมทุกประเด็น โดยให้คณะทำงานและผู้ช่วยเก็บแบบสอบถามที่ได้รับการแต่งตั้งนำไปแจกแบบสอบถามตามที่ได้รับมอบหมาย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและอื่นๆ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากนำแบบสอบถามให้คณะทำงานได้ลงพื้นที่ และได้ช่วยเก็บแบบสอบถามแจกให้ประชาชนบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ตอบแบบสอบถามแล้วให้เก็บแบบสอบถามกลับคืนส่งให้ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เก็บรวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดตามและประเมินผลเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน 2564 รายงานการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ คัดแยก แบบสอบถามที่ได้รับ กลับคืนมา ตามแล้วนำมาจัดลำดับข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) หาส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ส่วนข้อมูลประเด็นคำถามจากแบบสอบถามใช้ในการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนคำถามแบบปลายปิดจะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกการแปล ความหมายของข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแปลผลข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามต่อไป

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากการติดตามและประเมินผลในเชิงปริมาณเกณฑ์ที่ใช้วัดใช้เกณฑ์ วัดระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ในการวัดระดับความพึงพอใจ และอ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างไปยังประชากรทั้งหมด

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนเกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจ ประมาณค่า 5 ระดับ การวัดเป็นช่วงสเกล ของลิเคิร์ต (Likert five rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากหลักการดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ทิพยา กิจวิจารณ์ การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (การวิจัยเชิงปริมาณ) 2551 (หน้า 123 – 124 อย่างมาจากวาณี แสนมหาชัย) ดังนี้

ระดับคะแนน	แปลผล
4.21 – 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.9 การนำเสนอ

จัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลในรูปแบบของความถี่ร้อยละในเชิงพรรณนา ในบทที่ 4 ในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ และแสดงรายละเอียดในประเด็นคำตอบต่าง ๆ ได้จากแบบสอบถามของประชากร ค่าสถิติที่ใช้จะเป็น ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และสรุปผลการติดตามในภาพรวม จะแสดงอยู่ในบทที่ 5 แล้วรวบรวมเป็นรูปเล่ม รายงานผู้บริหาร และลงใน Website ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชน และผู้สนใจทราบต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3 จำนวน 382 คน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และนำเสนอรายงานการติดตามและประเมินผลตามการบรรยายประกอบตาราง ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ดังนี้

ตารางที่ 1

1. เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	154	40.31
หญิง	228	59.69
รวม	382	100
2. อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 20 ปี	46	12.04
21-30 ปี	96	25.13
31-40 ปี	60	15.71
41-50 ปี	88	23.04
51-60 ปี	73	19.11
61 ปี ขึ้นไป	19	4.97
รวม	382	100

3. สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประชาชนทั่วไป	238	62.3
นักเรียน/นักศึกษา	84	21.99
ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	11	2.88
นักการเมืองท้องถิ่น	4	1.05
เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ	39	10.21
อื่นๆ โปรดระบุ.....	6	1.57
รวม	382	100
4. ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	117	30.63
มัธยมต้นหรือเทียบเท่า	52	13.61
มัธยมปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	65	17.02
ปวส./อนุปริญญา	49	12.83
ปริญญาตรี	95	24.87
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.05
รวม	382	100
5. อาชีพหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	155	40.58
นักเรียน/นักศึกษา	85	22.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	73	19.11
องค์กรมหาชน/รัฐวิสาหกิจ	34	8.9
รับราชการ	35	9.16
รวม	382	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.69 และเป็นเพศชายร้อยละ 40.31

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.13 รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อายุระหว่าง 51 – 60 ปี อายุระหว่าง

31 – 40 ปี อายุระหว่าง ไม่เกิน 20 ปี และอายุ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.04 ร้อยละ 19.11 ร้อยละ 15.71 ร้อยละ 12.04 และร้อยละ 4.97 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 21.99 ร้อยละ 10.21 ร้อยละ 2.88 ร้อยละ 1.57 และร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.63 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า มัธยมต้นหรือเทียบเท่า ปวส./อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.87 ร้อยละ 17.02 ร้อยละ 13.61 ร้อยละ 12.83 และร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

อาชีพหลัก ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบหลักเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.58 รองลงมา ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย องค์กรมหาชน/รัฐวิสาหกิจ และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 22.25 ร้อยละ 19.11 ร้อยละ 9.16 และร้อยละ 8.90 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 2

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)							
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด	SD	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	213 (55.76)	153 (40.05)	15 (3.93)	1 (0.26)	- (0.00)	0.587	4.51	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	221 (57.85)	147 (38.48)	13 (3.40)	1 (0.26)	- (0.00)	0.576	4.54	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	222 (58.12)	141 (36.91)	17 (4.45)	2 (0.52)	- (0.00)	0.608	4.53	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	206 (53.93)	148 (38.74)	25 (6.54)	3 (0.79)	- (0.00)	0.653	4.46	มาก
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)	190 (49.74)	159 (41.62)	30 (7.85)	3 (0.79)	- (0.00)	0.667	4.40	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)	219 (57.33)	143 (37.43)	18 (4.71)	2 (0.52)	- (0.00)	0.613	4.52	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)	216 (56.54)	142 (37.17)	19 (4.97)	5 (1.31)	- (0.00)	0.654	4.49	มาก
8. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)	217 (56.81)	136 (35.60)	27 (7.07)	2 (0.52)	- (0.00)	0.650	4.49	มาก
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	186 (48.69)	142 (37.17)	48 (12.57)	5 (1.31)	1 (0.26)	0.762	4.33	มาก
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	195 (51.05)	140 (36.65)	42 (10.99)	5 (1.31)	- (0.00)	0.730	4.37	มาก
11. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	220 (57.59)	132 (34.55)	28 (7.33)	2 (0.52)	- (0.00)	0.654	4.49	มาก

12. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	252 (65.97)	107 (28.01)	21 (5.50)	2 (0.52)	- (0.00)	0.618	4.59	มากที่สุด
รวม						0.65	4.48	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.65) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับ พบว่า อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.618) มากที่สุด อันดับที่ 2 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.576) อันดับที่ 3 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.608) อันดับที่ 4 ระดับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.613) และอันดับที่ 5 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.587)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ ซึ่งเป็นการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ตลอดทั้งข้อเสนอแนะของประชาชน สามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์การติดตามและประเมินผล

5.2 แนวทางและวิธีการประเมิน

5.3 สรุปผลการติดตามและประเมินผล

5.4 อภิปรายผล

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

5.1.1 เพื่อศึกษาการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

5.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

5.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

5.1.4 เพื่อศึกษาแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

5.1.5 เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารตัดสินใจในการพัฒนาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ต่อไป

5.2 แนวทางและวิธีการประเมิน

ศึกษารายละเอียดการประเมินจากคู่มือการใช้โปรแกรม เพื่อสร้างความเข้าใจรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน โดยพิจารณาข้อมูลที่กำหนดไว้ในโปรแกรมแล้วเลือกใช้วัตถุประสงค์ที่เหมาะสม ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการบางประการ กำหนดประเด็นการประเมินเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดตามประเมินผลโครงการและพัฒนาเครื่องมือประเมินแบบสอบถาม (ปลายเปิด-ปิด)

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง จำนวน 382 ราย

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล คือ แบบสอบถาม (ปลายเปิด-ปิด) มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและอื่นๆ

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการทอดแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3

5.3 สรุปผลการติดตามและประเมินผล

5.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การติดตามและประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 382 ราย พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เพศชาย 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีอายุมากที่สุดต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 และมีสถานภาพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 74.17

5.3.2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ระดับความพึงพอใจ)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.65) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับ พบว่า อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.618) มากที่สุด อันดับที่ 2 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.576) อันดับที่ 3 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.608) อันดับที่ 4 ระดับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.613) และอันดับที่ 5 ระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.587)

5.4 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งจะอธิบายผลรายด้าน ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่งผลทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพจนมาส จันทรเครื่อง (2550) กล่าวคือการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเพื่อให้พนักงานและผู้รับบริการ มีความจงรักภักดีและเกิดความประทับใจ ในการรับบริการอันจะนำไปสู่การมีการวางแผนและจัดระบบการดำเนินงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานเกิดความคล่องตัวในการทำงานและเกิดการจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีสะดวกและรวดเร็ว สามารถนำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง มีความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีชญา เอี่ยมวงค์นที (2557) อธิบายว่า ปัจจัยด้านกระบวนการเป็นกระบวนการส่ง มอบคุณภาพบริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ประทับใจ และมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติ ดังนั้น จึงต้องมีการออกแบบกระบวนการหรือขั้นตอนที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด ความแน่นอนและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เวลาในการรอคอยและความน่าเชื่อถือของเวลาเดินทางนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการเวลาในการเดินทาง นโยบายและมาตรการหลายประการสามารถช่วยพัฒนาความเร็วในการเดินทาง เช่น การมีช่องโดยสารสำหรับรถประจำทาง

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นที่พอใจของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการทั้งความสะอาดของห้องน้ำ ที่นั่งพักเพื่อรอใช้บริการ ความสะอาดภายในอาคาร ที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสาร มีความสะดวกสบายต่อผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวัตร มีพร้อม (2556) กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการ การมีมาตรฐานและความปลอดภัยของการให้บริการ ควรมีนโยบายเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้รถส่วนบุคคลที่ต้องทำพร้อมกันนโยบายลดความสะดวกของการใช้รถส่วนบุคคลเพื่อให้ผู้ใช้รถส่วนบุคคลมองเห็นว่าการใช้ระบบขนส่งสาธารณะมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดกว่า

5.5 ข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล

จากผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

1. มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดหน้าที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่พิการหรือผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

2. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นและให้ความรู้ในด้านทักษะการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่สถานีสวมใส่เครื่องแต่งกายที่มีความเหมาะสมสุภาพต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ
4. มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ
5. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีให้มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร

1. มีการดำเนินการตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะอาดในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
2. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมในการใช้งาน
3. มีการดำเนินการจัดสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็นข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสามารถให้ผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

1. มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยระบบต้องมีความเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน
2. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงการบริการในทุกระดับของผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในทุกๆ สื่ออย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนรับทราบในการให้บริการ
4. การจัดทำเว็บไซต์จองตั๋วแบบออนไลน์ และมีการอัปเดตตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ดำเนินการผ่านมาสัก 1 – 2 ปี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน เพื่อจะได้รับทราบปัญหา การวิเคราะห์ การวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. คู่มือการปฏิบัติงานด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คู่มือติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ดรรชนี สุขแก้ว และสุนันทา มุ่งเครือกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร สืบค้นจาก https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1301/RMUTRCON_N2005-133-1.pdf, วันที่ค้นข้อมูล 14 มิถุนายน 2564
- บรรพต วิรุณราช, ผศ.ดร. และคณะ (2558). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชญา เอี่ยมวงค์นที. (2557). ปัจจัยด้านกระบวนการเป็น กระบวนการส่งมอบคุณภาพบริการให้กับลูกค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภัสสร นำประดิษฐ์ทรัพย์ และจรีพร ศรีทอง (2563). ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ สืบค้นจาก : http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-2-1_1616655893.pdf วันที่ค้นข้อมูล 14 มิถุนายน 2564
- พจมาส จันทรเครื่อง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษาบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พัชรี แก้วฉาย วาสนา สุวรรณจิตร และอรจันทร์ ศิริโชติ. (2562) คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา สืบค้นจาก : 159028-Article%20Text-773472-1-10-20191219.pdf วันที่ค้นข้อมูล 14 มิถุนายน 2564

ภัทรชัย อยู่เพ็ญ (2535). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น
สืบค้นจาก : <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1192535000154>
วันที่ค้นข้อมูล 14 มิถุนายน 2564

ภรณ์พักตรา ศักดา (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้น
ธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สืบค้นจาก :
25783-Article Text-56785-1-10-20141214.pdf วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
วันที่ค้นข้อมูล 14 มิถุนายน 2564

ศุภวัตร มีพร้อม. (2556). การศึกษาศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับประชาคม
เศรษฐกิจ อาเซียน : กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research:
29-31 October, 2013. (pp. 698-707). Langkawi, Malaysia

สุนิสา อยู่รอด กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ และจุฑาธิป ประดิพัทธ์นฤมล (2562). ความพึงพอใจในการ
ใช้บริการสถานีขนส่งสาธารณะ สถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 1 จังหวัดพิษณุโลก. ปทุมธานี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สิทธิกุล ภูคำวงศ์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ, ดร. ปัญหาการถ่ายโอนการบริหารสถานีขนส่ง : ศึกษากรณี
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น สืบค้นจาก<https://gsbooks.gs.kku.ac.th/56/grc14/files/hmo24.pdf> วันที่ค้นข้อมูล 16 มิถุนายน 2564

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. กองกิจการขนส่ง สืบค้นจาก <http://www.kkpao.go.th/kkpao-sub6/index.php?r=site/main>, วันที่ค้นข้อมูล 14 มิถุนายน 2564

ภาคผนวก

ภาพถ่ายสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 แห่ง

1. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่



2. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ



3. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง



4. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3







การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. ดร.พงษ์ศักดิ์ ตั้งวานิชกพงษ์ | นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น |
| 2. นายสิทธิกุล ภูคำวงศ์ | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น |
| 3. นายธาดา พรหมสาขา ณ สกลนคร | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น |
| 4. นายประสิทธิ์ ทองแท่งไทย | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น |
| 5. นางพัฒน์นาดี วิริยปิยะ | ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น |

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

- | | | |
|---------------------------------|--|--------------------|
| 1. นายวิบูลย์ เรืองประเสริฐกุล | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น | ประธานกรรมการฯ |
| 2. นายวิศรุต ปู่เพ็ง | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น | กรรมการ |
| 3. นายณณทัตพิชัย กันตวธีระนันต์ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น | กรรมการ |
| 4. นางฐิติรัตน์ อัครสุริย์ | ผู้แทนประชาคมท้องถิ่น | กรรมการ |
| 5. นายประไพ ชาญจระเข้ | ผู้แทนประชาคมท้องถิ่น | กรรมการ |
| 6. นายปิติภณ โพธิ์ใต้ | ท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น หัวหน้าส่วนราชการ | กรรมการ |
| 7. นายอดิเรก วัฒนาคุดมชัย | โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดขอนแก่น หัวหน้าส่วนราชการ | กรรมการ |
| 8. นายประยุทธ์ ชาญนุงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ | กรรมการ |
| 9. ดร.มงคล อดิอนวรรตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ | กรรมการ |
| 10. นายวิรัตน์ นาคนชม | ผู้อำนวยการสำนักช่าง รักษาการแทน
รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น | กรรมการ |
| 11. นายเพชร มูลป้อม | ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | กรรมการฯ/เลขานุการ |

คณะทำงาน

- | | | |
|----------------------------|------------------------------------|----------|
| 1. นางสาวสุมาลี งามสิทธิ์ | หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล | คณะทำงาน |
| 2. นางนวลมณี เหล่ากุนทา | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | คณะทำงาน |
| 3. นางสาวธิดิพร จันทรมบัติ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ | คณะทำงาน |
| 4. นางรุ่งฤทัย ดำรงชัย | ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ | คณะทำงาน |
| 5. นางกรกนก คำหนูไทย | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวศิริวรรณ ตาหมั่น | พนักงานจ้างเหมาบริการ | คณะทำงาน |
| 7. นางสาวภัสสร ประชุมพันธ์ | พนักงานจ้างเหมาบริการ | คณะทำงาน |



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น



โทรศัพท์/โทรสาร 043-236793 www.kkpao.go.th

