คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา

Service Quality of Hat Yai Bus Terminal 1 in Songkhla Province

พัชนี แก้วฉาย[1], วาสนา สุวรรณวิจิตร[2] และ อรจันทร์ ศิริโชติ[2]
Patchanee Kaewchay[1], Wassana Suwanvijit[2] and Orachan Sirichote[2]

วันที่รับบทความ : 04/12/2561
วันแก้ไขบทความ : 14/01/2562
วันตอบรับบทความ : 28/01/2562

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลาจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแคว์ (Chi-square) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท สถานภาพโสด และมีที่อยู่ปัจจุบันในจังหวัดนราธิวาส ยะลา และปัตตานี

2. พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางไปธุระส่วนตัว เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา เพราะความสะดวกสบาย ประเภทของรถที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ รถตู้ปรับอากาศ ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ

[1] นิสิต หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Graduate Student, Master of Business Administration in Business Management, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Asst. Prof. Dr., Department of Business Administration, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

ทั้งขาไปและขากลับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการ 1 -3 ครั้ง/เดือน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางไปยังสถานีปลายทางจังหวัดสงขลา และส่วนใหญ่ใช้บริการคนเดียวโดยมีความต้องการที่จะใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15.01-18.00 น. และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอยู่ในช่วง 101-300 บาท

3. คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการเรื่องร้านสะดวกซื้อภายในสถานีมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการเรื่องผู้ให้บริการมีการจัดลำดับก่อน - หลัง ในการให้บริการมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการเรื่องผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลามากที่สุด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการเรื่องผู้ให้บริการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการเรื่องผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดในการเดินทางของผู้ใช้บริการมากที่สุด

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และที่อยู่ปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา

5. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ผู้ใช้บริการ, สถานีขนส่งผู้โดยสาร, คุณภาพบริการ

Abstract

The objectives of this research aimed to 1) compare the service quality of Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province based on the user perception categorized by personal factors, 2) compare the service quality of Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province based on the user perception categorized by the behavior of service use, and 3) examine the correlation between the personal factor and the behavior of service use of users in Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province. Four hundred respondents from Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province were chosen by the sampling technique. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Chi-square, t-test, and F-test.

The finding revealed as follows:

1. The majority of users were female between 21 and 30 years old who graduated from bachelor degree. These passengers were an employee in the private company with the average monthly income less than 10,001 Baht. They were single, and the current address was in Narathiwat, Yala, and Pattani province.

2. According to the behavior of service use in Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province, the purpose of the most users was to travel for the private business. The reason for consideration to employing service in Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province was the convenience. The most of selected vehicle type was the air-conditioning van. The dominant service mode referred to the round-trip. The frequency of service use was one to three times a month. The majority of the users traveled to Songkhla province as a destination. The trip was mostly taken alone, and the next service is needed. The maximum period for using the service was from 15.01 to 18.00, and the service expense was between 101 Baht and 300 Baht.

3. The service quality of Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province indicated that the users perceived the service quality of Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province at a high level in the overall. When considered aspect by aspect, concerning the physical attribute, the users realized the grocery shops in the terminal at the highest level. For reliability, the users noticed a queue arrangement of the service provider at the highest level. Relating a response to the user, the users remarked the continuous service availability of the provider at the highest level. According to the staff in charge, the users perceived the same standard of serving without discrimination at the highest level. And on the recognition and understanding toward users, they realized the emphasis by the service provider on their maximum benefit of travel at the high level.

4. The personal factors of users comprising of sex, age, educational background, occupation, average income per month, marriage status, and current address correlated with the behavior of service use in Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province.

5. The user with the difference in sex, occupation, average income per month, and current address represented the different perception of service quality in Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province.

6. The user with the difference in service use demonstrated the different perception of service quality in Hat Yai bus terminal 1 in Songkhla province.

Keywords : Service User, Bus Terminal, Service Quality

บทนำ

ระบบขนส่งสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเดินทางของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อไปมาหาสู่ การงาน การท่องเที่ยว ตลอดจนการขนส่ง หรือเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อกระบวนการผลิตและ

การตลาด ดังนั้นการขนส่งสาธารณะจึงมีความสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจ อาจกล่าวได้ว่าหากเศรษฐกิจมีแนวโน้มในทิศทางที่ดีขึ้น ก็จะทำให้การขนส่งสาธารณะมีการขยายตัวที่เพิ่มมากขึ้นด้วย ประกอบกับการขนส่งสาธารณะมีการพัฒนาอย่างมากเพื่อให้มีความครอบคลุมการบริการที่ดีในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย อัตราค่าโดยสารที่ไม่สูง ทำให้เอื้อต่อการเดินทางและการขนส่งสินค้าต่าง ๆ นับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนที่สามารถใช้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่ายและปัญหาความแออัดทางการจราจรได้ (สมิต สัชฌุกร, 2550 : 3)

สถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานของการขนส่งสาธารณะ โดยมีหน้าที่เป็นต้นทางหรือปลายทางเพื่อเป็นจุดรวมรถโดยสารเส้นทางต่าง ๆ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการควบคุมและตรวจสอบให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ทางราชการกำหนด เพื่อให้การเดินรถโดยสารและการบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ถือเป็นเมืองเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้ จึงทำให้ประชาชนใช้บริการเป็นจำนวนมากจากสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง อย่างไรก็ดี สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา มีประชาชนเข้าใช้บริการและสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้มากกว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 2 จังหวัดสงขลา ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา เพื่อรองรับการใช้บริการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวก และความปลอดภัย ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา

สมมติฐาน

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กัน

ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากร (Population) ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอแครน (Cochran) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552 : 138) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สิน พันธุ์พินิจ, 2553 : 127-129) โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา จนครบจำนวน 400 คน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพบริการมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพบริการมาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพบริการปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพบริการน้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพบริการน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

การเปรียบเทียบพฤติกรรมกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยการทดสอบค่า Chi-square

ผลการศึกษา

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท คิดเป็น ร้อยละ 45.8 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.2 และมีที่อยู่ปัจจุบันในจังหวัดนราธิวาส ยะลา ปัตตานี คิดเป็นร้อยละ 38.5

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อไปธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ

36 มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเรื่องความสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 ประเภทของรถที่ใช้บริการ คือ รถตู้ปรับอากาศ คิดเป็นร้อยละ 74.2 ใช้บริการทั้งขาไปและขากลับ คิดเป็นร้อยละ 87 มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 70.8 เดินทางไปยังสถานีปลายทางจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 19.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 47 มีความต้องการใช้บริการครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 98.8 ใช้บริการในช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.2 มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 101 – 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.2

ตารางที่ 1 คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.48	0.64	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.65	0.56	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.60	0.60	มาก
4. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.68	0.55	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	3.63	0.60	มาก
รวม	**3.61**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.61) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ($\bar{X}$ =3.68) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}$ =3.65) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ =3.63) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ =3.60) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$ =3.48)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพบริการ	การทดสอบ t-test	การทดสอบ F-test					
	เพศ (t)	อายุ (F)	ระดับการศึกษา (F)	อาชีพ (F)	รายได้ (F)	สถานภาพ (F)	ที่อยู่ปัจจุบัน (F)
A. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.10	0.89	2.22	2.28*	2.14	1.80	4.88***
B. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.61	1.45	1.62	1.54	1.24	0.04	4.66***
C. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	-2.50	0.84	0.38	1.91	6.69***	1.46	5.55***
D. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	-1.91	0.77	0.35	1.56	2.48	0.70	3.02**
E. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	-1.31	1.65	0.41	2.61*	4.90**	0.09	2.30*
รวม	**-1.18**	**0.79**	**0.51**	**1.70**	**3.89****	**0.42**	**4.63*****

หมายเหตุ *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่ปัจจุบันต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารในภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

	การทดสอบ F-test									
คุณภาพบริการ	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
A	2.73*	2.12	1.99	1.68	4.10*	3.85***	3.48**	3.63*	9.89***	1.52
B	2.52*	1.34	2.70*	10.24***	2.54	2.56**	3.67**	1.84	4.00*	1.96
C	1.59	4.98**	1.48	8.69***	1.54	1.40	3.84**	1.50	5.79*	1.51
D	1.41	1.88	1.38	8.13***	2.27	1.46	5.45***	4.59*	3.74*	5.64***
E	1.47	3.19*	3.64*	5.99**	1.67	1.33	4.16**	1.16	3.88***	2.02
รวม	**1.90**	**2.98***	**1.03**	**8.70*****	**1.86**	**1.91***	**5.30*****	**2.76**	**7.64*****	**2.44***

หมายเหตุ *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A. ด้านลักษณะทางกายภาพ B. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ C. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ D. ด้านพนักงานที่ให้บริการ E. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ 1. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ 2. เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3. ประเภทของรถที่ใช้บริการ 4. ลักษณะการใช้บริการ 5. ความถี่ในการใช้บริการ 6. จุดหมายปลายทาง 7. จำนวนผู้ร่วมใช้บริการด้วยในครั้งนี้ 8. ความต้องการในการใช้บริการครั้งต่อไป 9. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 10. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของรถที่ใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านพนักงานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่เดินทางไปยังสถานีปลายทางต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมใช้บริการต่างกัน มี

การรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านพนักงานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการใช้บริการครั้งต่อไปต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพและด้านพนักงานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านพนักงานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา พบว่า เพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ความต้องการในการใช้บริการครั้งต่อไป ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ สถานภาพการสมรสของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ สถานีปลายทาง จำนวนผู้ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานี

ขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติยา เวสวรรณ, ไกรชิต สุตะเมือง และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2557) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่างทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ ที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวนาพรรณ ชื่นอิ่ม, พาณี สีตกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย (2558) ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร ซึ่งพบว่า เพศและประเภทการจ้างมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยได้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไปดังนี้

1. ผลการวิจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ด้านที่นั่งพักคอยภายในสถานีน้อยที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี ดังนั้นบุคลากรของสถานีขนส่งจึงควรจัดเตรียมที่นั่งพักคอยภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เพียงพอและมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

2. ผลการวิจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ในด้านผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาออกรถน้อยที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการควรตระหนักถึงการแจ้งให้

ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลารถออกมากขึ้น หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ในการบริการของสถานีขนส่ง

3. ผลการวิจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา ในเรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการควรปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม หรือควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการเพื่อที่จะได้บริการให้รวดเร็วและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ทันท่วงทีหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่มากที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะของการบริการที่ดี จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป

4. ผลการวิจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา น้อยที่สุด คือ เรื่องผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการบริการ เช่น สามารถเปลี่ยน/คืนตั๋วโดยสารได้ เป็นต้น และผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งในข้อนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีการเอาใจดูแลผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม ถือเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับงานบริการ ดังนั้นจึงอยากให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานเช่นนี้ไปตลอดและพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ

5. ผลการวิจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลา น้อยที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำข้อมูลต่างให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ ดังนั้นทางสถานีขนส่งหรือผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการโดยผ่านการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายหรือป้ายต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กฤติยา เวสวรรณ, ไกรชิต สุตะเมือง และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2557). การรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ**. 8(2), 87-96.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวห่อ จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

วนาพรรณ ชื่นอิ่ม, พาณี สีตกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. **รามาธิบดีพยาบาลสาร.** 21(1), 122-138.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์** (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

เดือนตุลา.
สิน พันธุ์พินิจ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.