



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ โทร. ๐-๔๕๘๑-๔๖๗๖

ที่ ศก ๕๑๐๐๑/

วันที่ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒ (ครึ่งปีหลัง) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๖๗) นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒ (ครึ่งปีหลัง) มาวิเคราะห์และแสวงหาหนทางปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพ การให้บริการในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยพิจารณารายละเอียดแต่ละมิติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ได้แก่

๒.๑.๑ มิติที่ ๑ เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง ด้านระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ สถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ได้ส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในวันราชการห้วงเวลา ๑๖.๓๐ - ๒๔.๐๐ น. และเวลา ๒๔.๐๐ - ๐๘.๓๐ น. (เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานประจำ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอแต่มีสายตรวจเข้าตรวจตาม ห้วงเวลา) และในวันหยุดราชการปฏิบัติหน้าที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยประจำที่ป้อมรักษาการณ์และเข้าตรวจใน บริเวณอาคารเป็นครั้งคราว ซึ่งสถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ได้ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพิ่มความถี่ในการเข้า ตรวจแล้ว

๒.๑.๒ มิติที่ ๒ เกี่ยวกับการเดินทาง การประชาสัมพันธ์การเดินทางที่ชัดเจนและทั่วถึง สถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ได้เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์การเดินทางให้ ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบ และเพิ่มสื่อต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เสียงตามสาย บอร์ดแจ้ง คิวรถโดยสารบริเวณช่องจอด การพบปะประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๒.๑.๓ มิติที่ ๓ เกี่ยวกับห้องน้ำ ด้านอุปกรณ์ภายในห้องน้ำสามารถใช้งานได้เป็นปกติ สถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ห้องสุขา ซึ่งได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

๒.๑.๔ มิติที่ ๔ เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ ด้านที่จอดรถรับจ้าง (สามล้อ จักรยานยนต์ แท็กซี่) เป็นระเบียบ

สถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ดำเนินการปรับปรุงที่จอดรถรับจ้างให้เป็นระเบียบ และ ปรับปรุงองค์ประกอบการให้บริการอื่นๆ ให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องแล้ว

/๒.๒ สถานี...

๒.๒ สถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ได้นำแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่งของกรมการขนส่งทางบกมาปรับปรุง และสร้างแบบประเมินออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google Forms และ Google Sheets ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Platform) ที่สามารถรวบรวมข้อมูลได้นำเชื่อถือ อีกทั้งประหยัดทรัพยากรบุคลากรที่ต้องเดินสำรวจและประหยัดงบประมาณที่ใช้ในการจัดทำแบบประเมินดั้งเดิมที่เป็นกระดาษ โดยใช้แบบประเมินออนไลน์เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือสแกนผ่านรหัสคิวอาร์หรือคิวอาร์โค้ดเข้าสู่แบบประเมินออนไลน์ได้โดยตรง ทั้งนี้รหัสคิวอาร์หรือคิวอาร์โค้ดติดให้บริการในบริเวณอาคารที่พักผู้โดยสารและส่งต่อกันอย่างแพร่หลายในสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งได้ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย และให้เจ้าหน้าที่นำรหัสคิวอาร์หรือคิวอาร์โค้ดไปพบปะพัฒนาสัมพันธ์ เพื่อเชิญชวนกลุ่มเป้าหมายร่วมการประเมินผ่านแบบประเมินออนไลน์ด้วย

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ได้ดำเนินการระหว่างเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สามารถจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์และบุคคลทั่วไป จำนวน ๒๐๗ คน โดยแบบประเมินออนไลน์ แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check - list)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ๔ มิติหลัก ได้แก่ มิติที่ ๑ เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง มิติที่ ๒ เกี่ยวกับการเดินทาง มิติที่ ๓ เกี่ยวกับห้องน้ำ มิติที่ ๔ เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ โดยแบบประเมินฯ ตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) ดังนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ๕ คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมาก มีค่าเท่ากับ ๔ คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับปานกลาง มีค่าเท่ากับ ๓ คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับน้อย มีค่าเท่ากับ ๒ คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ ๑ คะแนน

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

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๒.๓ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยใช้แพลตฟอร์ม Google Sheets ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Platform) ในการรวบรวมข้อมูล และการลงรหัส (Coding) เพื่อแปรรูปข้อมูลให้เป็นสัญลักษณ์แล้วนำไปบันทึกลงในตารางลงรหัส สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ Microsoft Excel ๒๐๑๖ เพื่อให้ได้ค่าสถิติในการดำเนินการ

๒.๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอ กันทรลักษณ์ ประจำปี ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

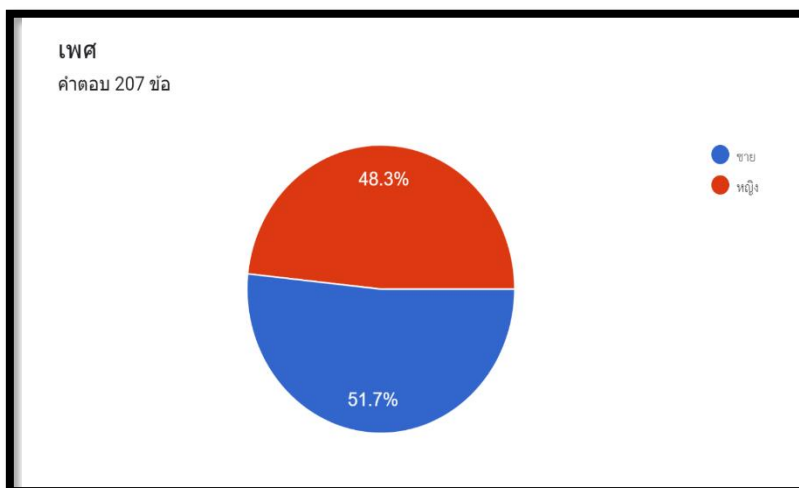
แบบประเมินในตอนที่ ๑ เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check – list) ที่จำกัดคำตอบให้ผู้ตอบแบบประเมินเลือกคำตอบตามที่กำหนด มุ่งทราบข้อเท็จจริงจากผู้ตอบแบบประเมิน โดยไม่มีการประเมินระดับความรู้สึก ซึ่งเมื่อบันทึกข้อมูลลงในตารางรหัสแล้ว ทำให้ทราบข้อเท็จจริงจากผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

๑) จากแบบประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓ รายละเอียดตามตารางที่ ๑ และแผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๑๐๗	๕๑.๗
๒. หญิง	๑๐๐	๔๘.๓
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน



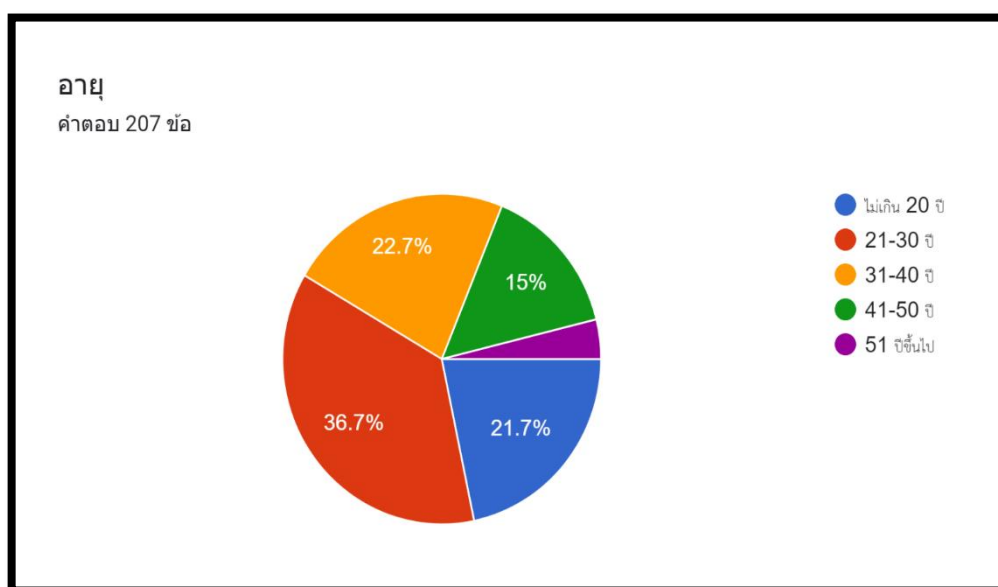
/๒) จากแบบ...

๒) จากแบบประเมินพบว่า อายุของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๑ รองลงมาเป็นอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๑ รายละเอียดตามตารางที่ ๒ และแผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	๔๕	๒๑.๗๔
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	๗๖	๓๖.๗๑
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๒๒.๗๑
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๑๔.๘๘
๕. ๕๑ ปีขึ้นไป	๘	๓.๘๖
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

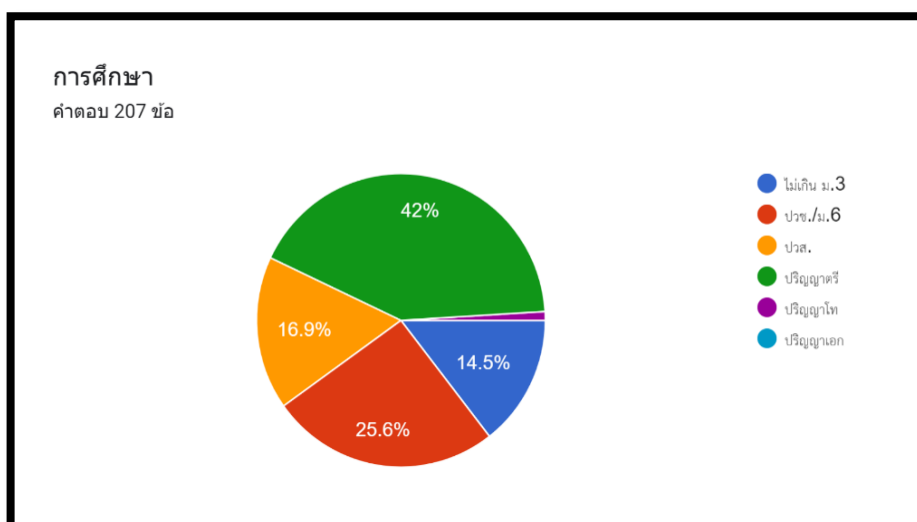


๓) จากแบบประเมินพบว่า การศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๓ รองลงมา มีระดับการศึกษา ปวช./ม.๖ จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ รายละเอียดตามตารางที่ ๓ และแผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
๑. ไม่เกิน ม.๓	๓๐	๑๔.๕๙
๒. ปวช./ม.๖	๕๓	๒๕.๖๐
๓. ปวส.	๓๕	๑๖.๙๑
๔.ปริญญาตรี	๘๗	๔๒.๐๓
๕.ปริญญาโท	๒	๐.๙๗
๖.ปริญญาเอก	-	-
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน



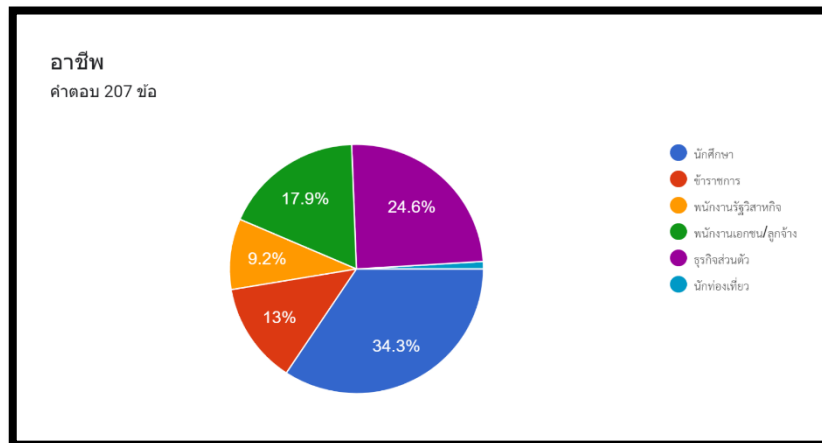
๔) จากแบบประเมินพบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๐ รองลงมาคือมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๔ รายละเอียดตามตารางที่ ๔ และแผนภูมิที่ ๔ แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
๑. นักศึกษา	๗๑	๓๔.๓๐
๒. ข้าราชการ	๒๗	๑๓.๐๔
๓. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๙	๙.๑๘
๔. พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง	๓๗	๑๗.๘๗
๕. ธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๒๔.๖๔
๖. นักท่องเที่ยว	๒	๐.๙๗
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

/แผนภูมิที่ ๔...

แผนภูมิที่ ๔ แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

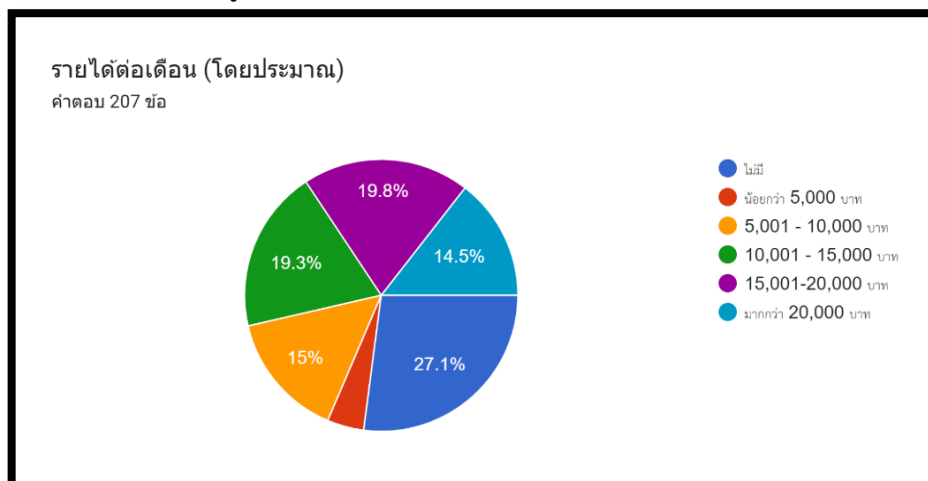


๕) จากแบบประเมินพบว่า รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น ผู้ไม่มีรายได้ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ รายละเอียดตาม ตารางที่ ๕ และแผนภูมิที่ ๕ แสดงร้อยละรายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละรายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
๑. ไม่มี	๕๖	๒๗.๐๕
๒. น้อยกว่า ๕,๐๐๐	๙	๔.๓๕
๓. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๓๑	๑๔.๙๘
๔. ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐	๔๐	๑๙.๓๒
๕. ๑๕,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐	๔๑	๑๙.๘๑
๖. มากกว่า ๒๐,๐๐๐	๓๐	๑๔.๔๙
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แสดงร้อยละรายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)



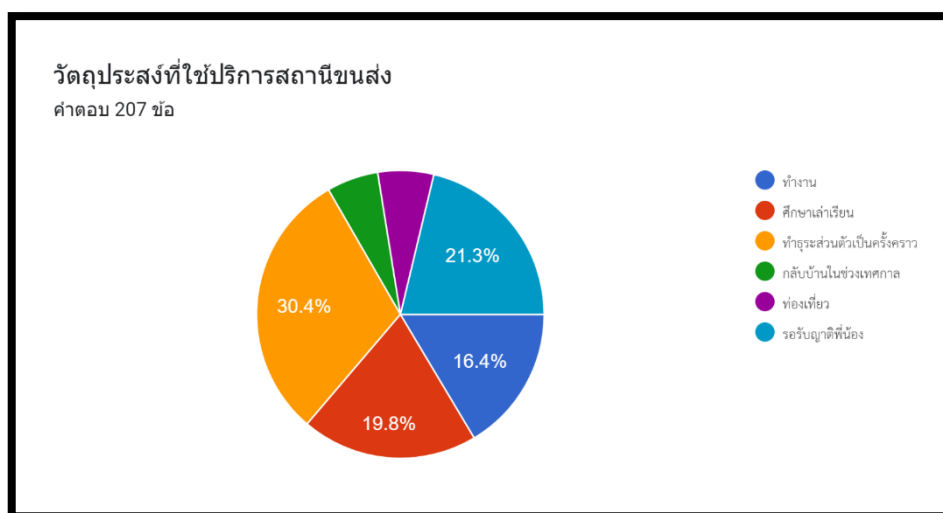
/๖) จากแบบประเมิน...

๖) จากแบบประเมินพบว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ทำธุระส่วนตัวเป็นครั้งคราว จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ รองลงมาเป็นรอรับญาติพี่น้อง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๔ รายละเอียดตาม ตารางที่ ๖ และแผนภูมิที่ ๖ แสดงร้อยละวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ		
๑. ทำงาน	๓๔	๑๖.๔๓
๒. ศึกษาเล่าเรียน	๔๑	๑๙.๘๑
๓. ทำธุระส่วนตัวเป็นครั้งคราว	๖๓	๓๐.๔๓
๔. กลับบ้านช่วงเทศกาล	๑๒	๕.๘๐
๕. ท่องเที่ยว	-	-
๖. รอรับญาติพี่น้อง	๕๗	๒๗.๕๔
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แสดงร้อยละวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมิน

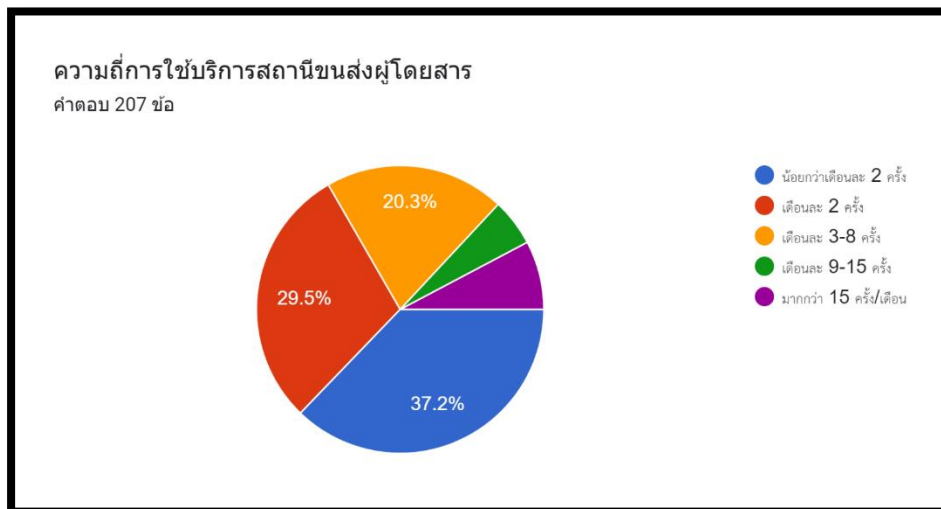


๗) จากแบบประเมินพบว่า ความถี่ในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ พบว่า น้อยกว่าเดือนละ ๒ ครั้ง จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๐ รองลงมาเดินทางเดือนละ ๒ ครั้ง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗ ตารางที่ ๗ และแผนภูมิที่ ๗ แสดงร้อยละความถี่ การใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความถี่การใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่การใช้บริการ		
๑. น้อยกว่าเดือนละ ๒ ครั้ง	๗๗	๓๗.๒๐
๒. เดือนละ ๒ ครั้ง	๖๑	๒๙.๔๗
๓. เดือนละ ๓-๘ ครั้ง	๔๒	๒๐.๒๕
๔. เดือนละ ๙-๑๕ ครั้ง	๑๑	๕.๓๑
๕. มากกว่า ๑๕ ครั้ง/เดือน	๑๖	๗.๗๓
รวม	๒๐๗	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แสดงร้อยละความถี่การใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบประเมิน



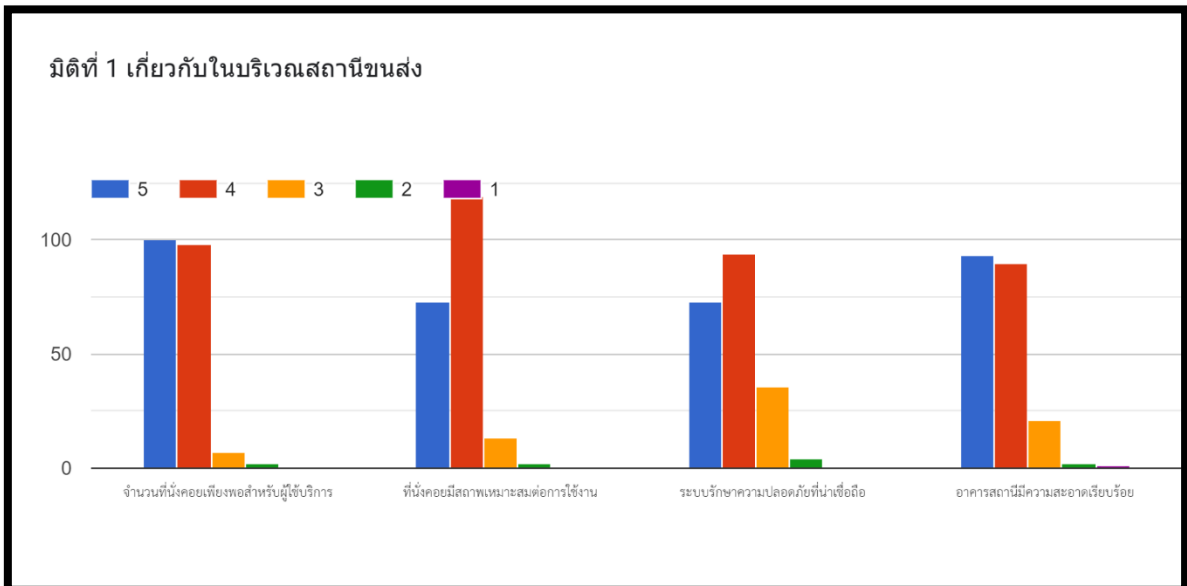
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

แบบประเมินในตอนที่ ๒ เป็นการประเมินระดับความรู้สึกความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบต้องประเมินตนเองว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์อยู่ในระดับใด ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงแปรรูปข้อมูลเป็นสัญลักษณ์แล้วนำไปบันทึกลงในตารางหรัส สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สัญลักษณ์ตัวเลข ๑ - ๕ จากระดับน้อยที่สุดไปถึงระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อบันทึกข้อมูลลงในตารางหรัสแล้ว ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์จากผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง มิติที่ ๑ เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง

ลำดับที่	คำถาม	\bar{x}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน	หมายเหตุ
๑	จำนวนที่นั่งคอยเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๑	มาก	
๒	ที่นั่งคอยมีสภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	๔.๒๗	๐.๖๒	มาก	
๓	ระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ	๔.๑๔	๐.๗๖	มาก	
๔	อาคารสถานีมีความสะอาดเรียบร้อย	๔.๓๑	๐.๗๓	มาก	
ผลการประเมินรายมิติ		๔.๒๙	๐.๖๘	มาก	

แผนภูมิที่ ๘ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง มิติที่ ๑ เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง

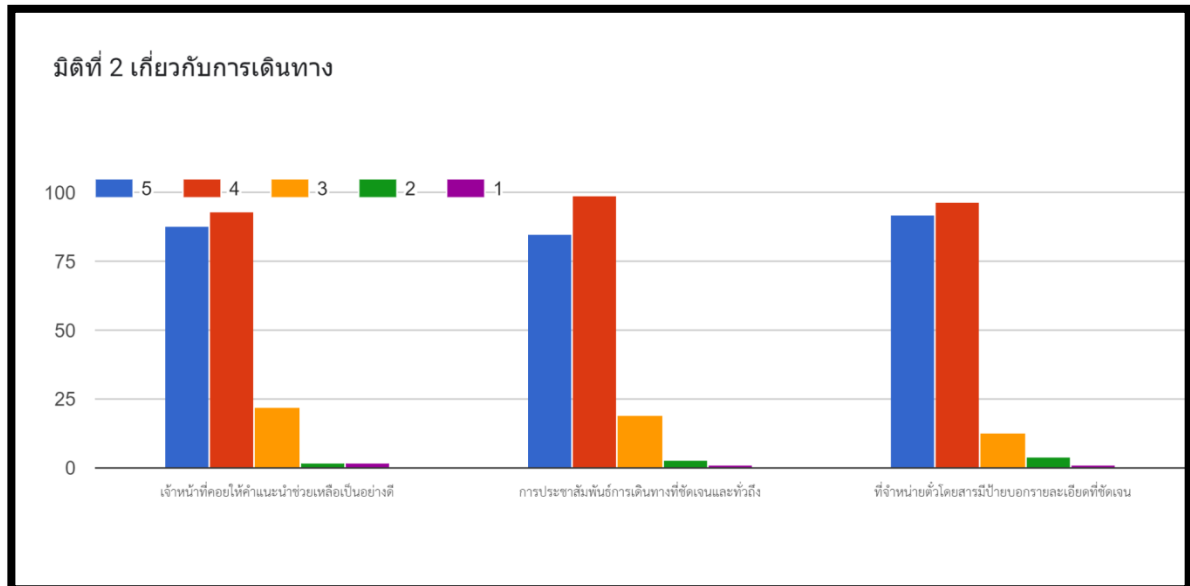


๑) จากตารางและแผนภูมิที่ ๘ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอ กันทรลักษณ์ มิติที่ ๑ เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$, S.D. = ๐.๖๘) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนที่นั่งคอยเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๓$, S.D. = ๐.๖๑) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = ๔.๑๔$, S.D. = ๐.๗๖)

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง มิติที่ ๒ เกี่ยวกับการเดินทาง

ลำดับที่	คำถาม	\bar{x}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน	หมายเหตุ
๑	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี	๔.๒๗	๐.๗๖	มาก	
๒	การประชาสัมพันธ์การเดินทางที่ชัดเจนและทั่วถึง	๔.๒๘	๐.๗๓	มาก	
๓	ที่จำหน่ายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกรายละเอียดชัดเจน	๔.๓๓	๐.๗๒	มาก	
ผลการประเมินรายมิติ		๔.๒๙	๐.๗๕	มาก	

แผนภูมิที่ ๙ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง มิติที่ ๒ เกี่ยวกับการเดินทาง



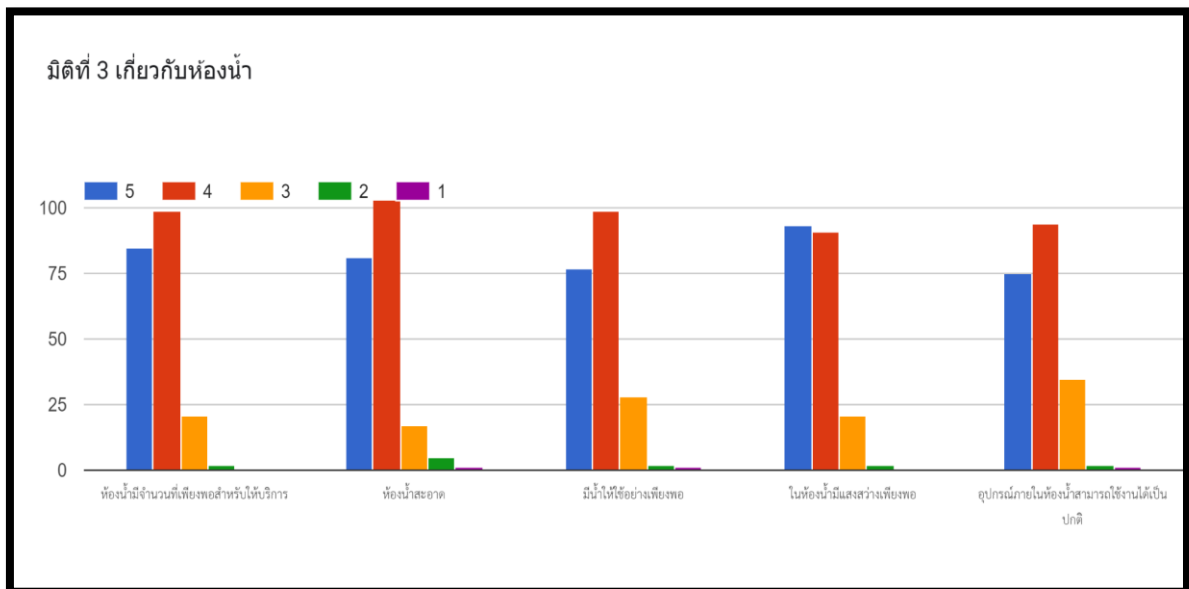
๒) จากตารางและแผนภูมิที่ ๙ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอ กันทรลักษณ์ มิติที่ ๒ เกี่ยวกับการเดินทางมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$, S.D. = ๐.๗๕)

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำหน่ายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกรายละเอียดชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๓๓$, S.D. = ๐.๗๒) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี ($\bar{X} = ๔.๒๗$, S.D. = ๐.๗๖)

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง มิติที่ ๓ เกี่ยวกับห้องน้ำ

ลำดับที่	คำถาม	\bar{x}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน	หมายเหตุ
๑	ห้องน้ำมีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการ	๔.๒๙	๐.๖๘	มาก	
๒	ห้องน้ำสะอาด	๔.๒๕	๐.๗๔	มาก	
๓	มีน้ำให้ใช้อย่างเพียงพอ	๔.๒๐	๐.๗๔	มาก	
๔	ในห้องน้ำมีแสงสว่างเพียงพอ	๔.๓๓	๐.๖๙	มาก	
๕	อุปกรณ์ภายในห้องน้ำสามารถใช้งานได้เป็นปกติ	๔.๑๖	๐.๗๗	มาก	
ผลการประเมินรายมิติ		๔.๒๕	๐.๗๓	มาก	

แผนภูมิที่ ๑๐ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง มิติที่ ๓ เกี่ยวกับห้องน้ำ



๓) จากตารางและแผนภูมิที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๓ เกี่ยวกับห้องน้ำ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๗๓)

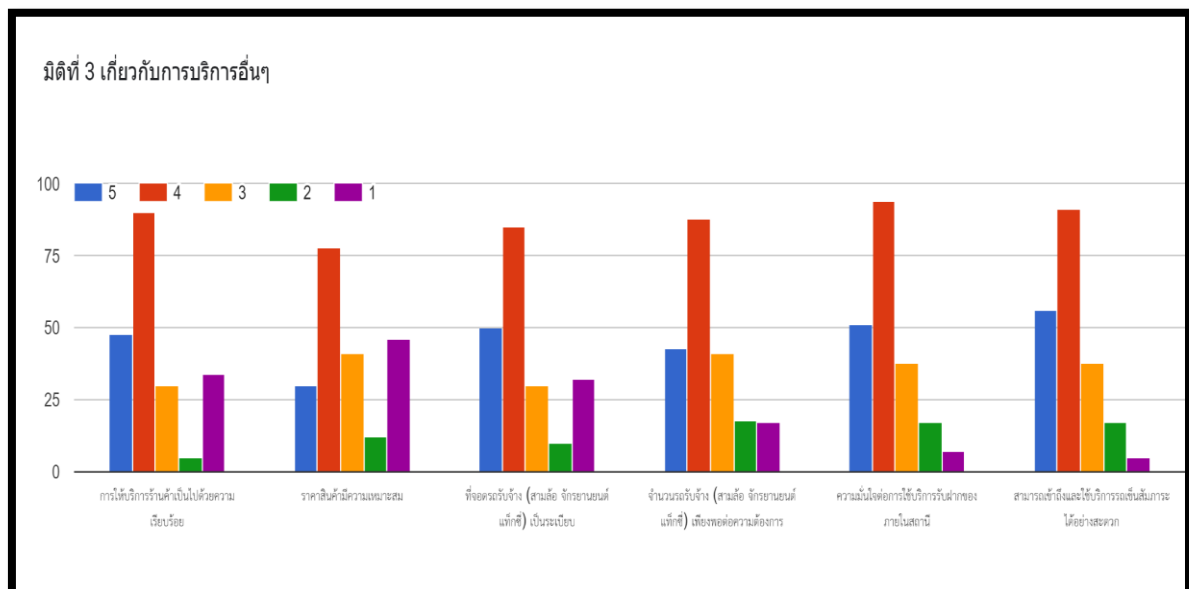
เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในห้องน้ำมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = ๔.๓๓$, S.D. = ๐.๖๙) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ($\bar{X} = ๔.๑๖$, S.D. = ๐.๗๗)

/ตารางที่ ๑๑...

ตารางที่ ๑๑ ตารางวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง
 มิติที่ ๔ เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ

ลำดับที่	คำถาม	\bar{x}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน	หมายเหตุ
๑	การให้บริการร้านค้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	๓.๕๕	๑.๓๒	มาก	
๒	ราคาสินค้ามีความเหมาะสม	๓.๑๖	๑.๓๗	ปานกลาง	
๓	ที่จอดรถรับจ้าง (สามล้อ จักรยานยนต์ แท็กซี่) เป็นระเบียบ	๓.๕๔	๑.๓๓	มาก	
๔	จำนวนรถรับจ้าง (สามล้อ จักรยานยนต์ แท็กซี่) เพียงพอต่อความต้องการ	๓.๕๙	๑.๑๕	มาก	
๕	ความมั่นใจต่อการใช้บริการรับฝากของภายในสถานี	๓.๘๐	๑.๐๑	มาก	
๖	สามารถเข้าถึงและใช้บริการรถเข็นสัมภาระได้อย่างสะดวก	๓.๘๕	๐.๙๙	มาก	
ผลการประเมินรายมิติ		๓.๕๘	๑.๑๙	มาก	

แผนภูมิที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มิติที่ ๔ เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ



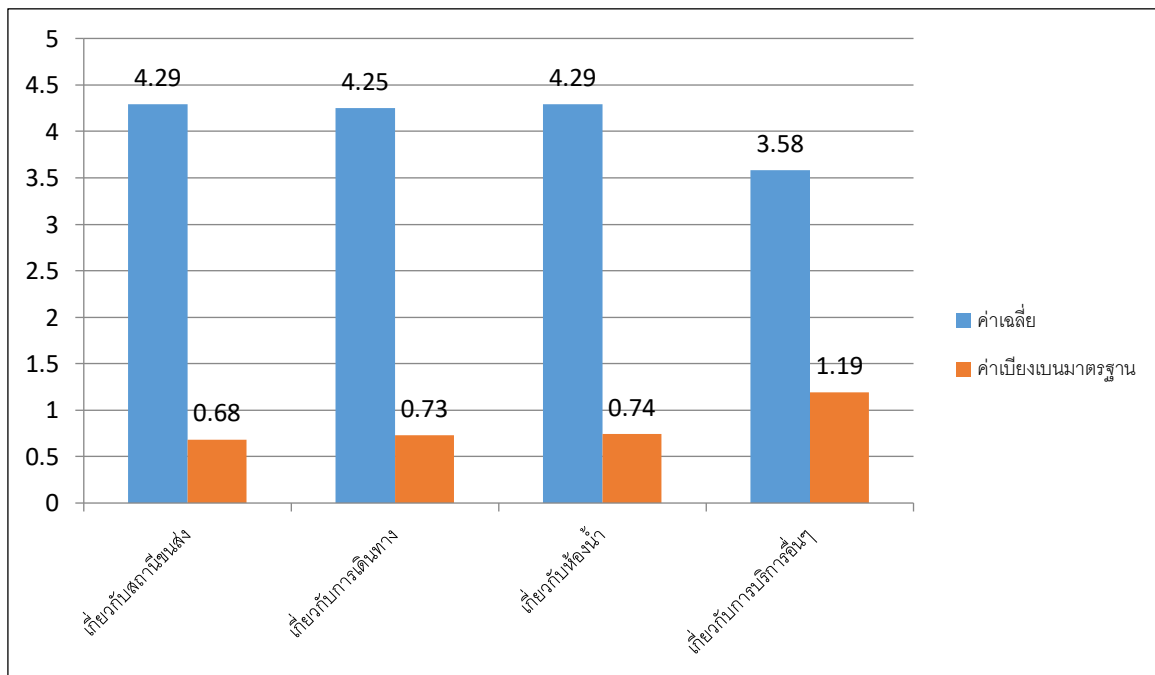
/๔ จากตาราง...

๔) จากตารางและแผนภูมิที่ ๑๑ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอกันทรลักษ์ มิติที่ ๔ เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$, S.D. = ๑.๑๙) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงและใช้บริการรถเชื่อมสัมภาระได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = ๓.๘๕$, S.D. = ๐.๙๙) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ราคาสินค้ามีความเหมาะสม ($\bar{X} = ๓.๑๖$, S.D. = ๑.๓๗)

ตารางที่ ๑๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์

ลำดับที่	คำถาม	\bar{x}	s.d.	เกณฑ์การประเมิน	หมายเหตุ
๑	มิติที่ ๑ เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง	๔.๒๙	๐.๖๘	มาก	
๒	มิติที่ ๒ เกี่ยวกับการเดินทาง	๔.๒๕	๐.๗๓	มาก	
๓	มิติที่ ๓ เกี่ยวกับห้องน้ำ	๔.๒๙	๐.๗๔	มาก	
๔	มิติที่ ๔ เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ	๓.๕๘	๑.๑๙	มาก	
สรุปผลการประเมิน		๔.๑๐	๐.๘๓	มาก	

แผนภูมิที่ ๑๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์



/๕) จากตาราง...

๕) จากตารางและแผนภูมิที่ ๑๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D. = ๐.๘๓) เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินฯ ประจำปี ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒ (ครึ่งปีหลัง) ซึ่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๖๗) เห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งฯ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ในครั้งนี้ ได้ใช้แบบประเมินออนไลน์จากแพลตฟอร์ม Google Forms และ Google Sheets เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้โทรศัพท์มือถือสแกนผ่านรหัสคิวอาร์หรือคิวอาร์โค้ดเข้าสู่แบบสอบถามได้โดยตรง ทำให้กลุ่มเป้าหมายแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอย่างอิสระและหลากหลาย โดยสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์จักได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๒.๕ ตารางวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจผู้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก) ประมวลผลการปฏิบัติงาน และประมวลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นฯ มีรายละเอียดตามเอกสารที่นำเรียนมาพร้อมนี้

๓. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๓.๑ ทราบและพิจารณาข้อมูลการประเมินความพึงพอใจฯ

๓.๒ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ จะนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจฯ มาแสวงหาหนทางปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ จนเกิดประสิทธิผลให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

๓.๓ ให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ เก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจฯ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการในด้านอื่นๆ ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

สิบเอก

(บรรพต กิ่งก้าน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ประมวลภาพการปฏิบัติงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอกันทรลักษ์ ประจำปี ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ (ครึ่งปีแรก)