

การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการ ขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช



กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลชะมาย

การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผลได้ลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยบันทึกภาพการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) โดยกองวิชาการและแผนงาน ซึ่งในการดำเนินงานในครั้งนี้ได้ดำเนินการออกแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง โดยได้สุ่มตัวอย่างทอดแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุดให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการประเมินผลและประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) ดังนี้

ขั้นตอนการประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (ตำบลชะมาย) ว่าอยู่ในระดับใด มีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อจะนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้มารับบริการในสถานีขนส่ง ฯ จึงดำเนินการกำหนดขอบเขตการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

➤ การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) คือ

๑.๑ **ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการประเมินผลด้านสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจการบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการในครั้งต่อไป

๑.๒ **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้เข้าร่วมการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)

๑.๓ **ขอบเขตด้านพื้นที่** จัดเก็บข้อมูลการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) ณ สถานีบริการขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลตำบลชะมาย

๒. แหล่งข้อมูล

➤ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษามาจาก ๒ แหล่ง คือ

๒.๑ **ข้อมูลทุติยภูมิ** ได้ทำการศึกษาจากเอกสารได้แก่

๑. การประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสาร อำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)

๒.๒ **ข้อมูลปฐมภูมิ** ใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการทอดแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)

๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

➤ **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) และดำเนินการทดสอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างและสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามแสดงความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) ได้ตอบแบบสอบถามและการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถาม

๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

๕.๑ ผู้ประเมิน โดยเทศบาลตำบลชะมาย

๕.๒ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๖. การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูล คือ การประมวลผลด้านสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) ในครั้งนี้ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลผลระดับความคิดเห็น

๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนั้นต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๗.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ

๗.๒ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) โดยนำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่แล้วหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๗.๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการครั้งต่อไป ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูล สรุปข้อมูล หาค่าความถี่ และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

หาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆมีความหมายดังนี้

➤ แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับการด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) มี ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมินผล	ระดับผลการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงาน
ประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)

การประเมินแบบที่ ๑. ผลการวิเคราะห์แบบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (อาชีพ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒.อาชีพ		
รับราชการ	๑๖	๑๖.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๕	๒๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๓๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๘	๒๘.๐๐
อื่นๆ	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่า มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระบุว่า มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระบุว่า มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระบุว่า มีอาชีพรับราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และระบุว่า มีอาชีพอื่นๆ (เกษตรกร) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(อายุ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๓.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๓๖	๓๖.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่ามียุอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และระบุว่ามียุอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระบุว่ามียุอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ระบุว่ามียุอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และระบุว่ามียุอายุ ต่ำ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(จำนวนครั้งการใช้บริการสถานีขนส่งฯ (เทศบาลตำบลชะมาย)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔.จำนวนครั้งการใช้บริการสถานีขนส่งฯ (เทศบาลตำบลชะมาย)		
ครั้งแรก	๓๖	๓๖.๐๐
บ่อยครั้ง	๕๔	๕๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าใช้บริการสถานีขนส่งฯ (เทศบาลตำบลชะมาย) บ่อยครั้ง (๔-๕ เดือน/ครั้ง) (๒ครั้ง/เดือนจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ระบุว่าใช้บริการสถานีขนส่งฯ (เทศบาลตำบลชะมาย) เป็นครั้งแรก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

ตอนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)
ตารางที่ ๕ ด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่/ลานจอดรถ/ร้านบริการ				
๑. สถานที่จอดรถเป็นระเบียบ มีปริมาณเพียงพอ	๓.๘๔	๐.๘๒	๗๖.๘๐	มาก
๒. ร้านอาหารมีเพียงพอ และราคาไม่แพงเกินควร	๓.๕๑	๐.๗๔	๗๐.๒๐	มาก
๓. ป้ายประชาสัมพันธ์ตารางชัดเจน เป็นปัจจุบัน	๓.๕๘	๐.๘๖	๗๑.๖๐	มาก
๔. ที่นั่งผู้โดยสารเพียงพอ สะดวกสบาย เหมาะสม	๓.๖๐	๐.๘๗	๗๒.๐๐	มาก
๕. การประชาสัมพันธ์รถเข้า – รถออก ชัดเจน	๓.๓๖	๐.๓๙	๖๗.๒๐	ปานกลาง
๖. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ มีจำนวนเพียงพอ	๓.๘๖	๐.๖๙	๗๗.๒๐	มาก
รวม	๓.๖๒	๐.๗๒	๗๒.๕๐	มาก
ด้านการให้บริการ/พนักงาน				
๑. มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เป็นไปตามกำหนด	๓.๙๐	๐.๖๙	๗๘.๐๐	มาก
๒. มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	๓.๖๒	๐.๘๖	๗๒.๔๐	มาก
๓. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ	๓.๕๒	๐.๙๐	๗๐.๔๐	มาก
๔. มีการให้บริการที่ปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร	๓.๗๑	๐.๘๒	๗๔.๒๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ พนักงานตัว สุภาพเรียบร้อย บริการประทับใจ	๓.๖๗	๐.๘๖	๗๓.๔๐	มาก
รวม	๓.๖๔	๐.๘๒	๗๓.๖๘	มาก

อภิปรายผล

จากการประเมินผลความพึงพอใจด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) (ด้านสถานที่/ลานจอดรถ/ร้านบริการ)ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ อยู่ในระดับมาก
๒. สถานที่จอดรถเป็นระเบียบ มีปริมาณเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ อยู่ในระดับมาก
๓. ที่นั่งผู้โดยสารเพียงพอ สะดวกสบาย เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ อยู่ในระดับมาก
๔. ป้ายประชาสัมพันธ์ตารางชัดเจน เป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ อยู่ในระดับมาก
๕. ร้านอาหารมีเพียงพอ และราคาไม่แพงเกินควร ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ อยู่ในระดับมาก
๖. การประชาสัมพันธ์รถเข้า – รถออก ชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการประเมินผลความพึงพอใจด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะเมา) (ด้านการให้บริการ/พนักงาน) ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เป็นไปตามกำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ อยู่ในระดับมาก
๒. มีการให้บริการที่ปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑ อยู่ในระดับมาก
๓. เจ้าหน้าที่ พนักงานตัว สุภาพเรียบร้อย บริการประทับใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ อยู่ในระดับมาก
๔. มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ อยู่ในระดับมาก
๕. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒ สรุปด้านความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะเมา) ทั้ง ๒ ด้าน

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ ๑ ด้านสถานที่/ลานจอดรถ/ร้านบริการ	๓.๖๒	๐.๗๒	๗๒.๕๐	มาก
ด้านที่ ๒ ด้านการให้บริการ/พนักงาน	๓.๖๔	๐.๘๒	๗๓.๖๘	มาก
รวม	๓.๖๓	๐.๗๗	๗๓.๐๙	มาก

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะเมา) ทั้ง ๒ ด้านมีความคิดเห็นในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้

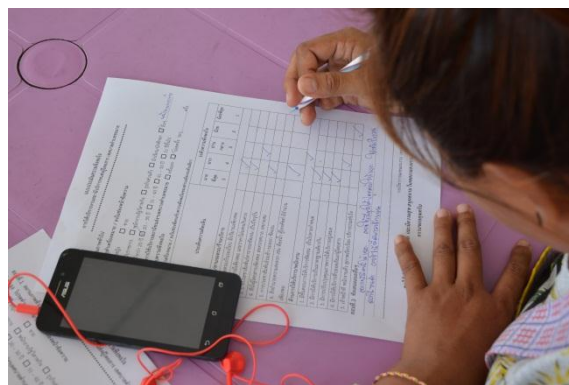
๑. ด้านที่ ๒ ด้านการให้บริการ/พนักงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ อยู่ในระดับมาก
๒. ด้านที่ ๑ ด้านสถานที่/ลานจอดรถ/ร้านบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการงานสถานีบริการขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะเมา) ในครั้งนี้ ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๙

สรุปผล ข้อเสนอและการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่มีต่อการบริการประชาชนในสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย) เพื่อนำไปพัฒนาในครั้งต่อไป สรุปได้ดังนี้

๑. ควรมีตู้เอทีเอ็มและตู้โทรศัพท์ในการบริการ เพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลตำบลชะมาย
๒. ควรใช้มาตรการบังคับให้รถจอดตรงป้าย ตรงชานชาลา เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการขึ้นรถ
๓. ควรมีตู้เอทีเอ็มและตู้โทรศัพท์ในการบริการ เพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการสถานีบริการขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลตำบลชะมาย
๔. ควรปรับปรุงเรื่องของราคาสินค้าทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภค เพราะมีราคาแพงมาก
๕. รถโดยสารไม่ออกตามเวลา ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง
๖. ไม่มีที่จอดรถสำหรับรถจักรยานยนต์
๗. อยากให้มีการปลูกต้นไม้ เพื่อให้บริเวณสถานีขนส่ง มีบรรยากาศที่ดีและอยากให้มีสนามเด็กเล่นหรือสถานที่พักผ่อนเพื่อให้ผู้โดยสารหรือผู้ที่ผ่านไปมาได้ใช้บริการ
๘. ร้านอาหารมีมากเกินไป จนทำให้ไม่มีพื้นที่ในการเดิน

ภาพประกอบการให้บริการประชาชนในสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง (เทศบาลตำบลชะมาย)



สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการสถานีขนส่ง

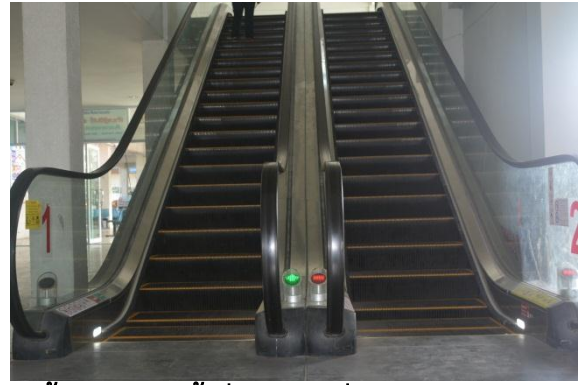


ซานชาลาจอตรถ รับ-ส่ง ผู้โดยสาร



จุดจำหน่ายตั๋วผู้โดยสาร





บริการที่นั่งพักสำหรับบรรด, free wifi, ห้องน้ำ, จุดบริการน้ำดื่ม, บริการที่จอดรถ



ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารและผู้มาติดต่อ



บริเวณภายนอกอาคารขนส่งผู้โดยสาร

แบบสอบถาม <u>เต็ม</u> อยากให้สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลตำบลชะมายเป็นพันธมิตร ?		
ลำดับที่	คำตอบ	ชื่อผู้ตอบ
1	ควรจะมีที่นั่งพักผ่อนเพื่อรอเวลา	-
2	ต้องการให้เป็นศูนย์สรรพสินค้าขนาดย่อม เพื่อจะใช้เวลาพักผ่อนในการรอรถโดยสาร	นิตยา สุริยนต์
3	ควรจะมีที่นั่งรอคอยรถ	สราทิพย์
4	-อยากให้มีร้านเสริมสวย -อยากให้มีทิชชูไว้บริการในห้องน้ำ -อยากให้มีตู้น้ำดื่มฟรี	-
5	อยากให้เป็นแหล่งพักรถที่มีความพร้อมใกล้เคียงกับปั้ม ฝาทองทุ่งสง มีร้านอาหาร ร้านค้า ร้านขายของฝาก ร้านจำหน่ายสินค้าสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ ร้านน้ำสะอาด มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้รถโดยสารเข้ารับ - ส่งผู้โดยสารสถานีทุกสาย	นายกมล เขยบัวแก้ว
6	-อยากให้มีกล่อง wi-fi -อยากให้มีร้านกาแฟ	สุกัญญา มณีสิงห์
7	อยากให้มีคิวรถตู้ อยากให้มีตู้ ATM	-
8	-ห้องน้ำสะอาด -wifi ใช้งานได้ดีไม่อืด -บริการข้อมูลข่าวสารสะดวก สอบถามข้อมูลสะดวก -ราคาสินค้าบริการควรพอในราคาปกติเหมือนร้านทั่วไป	-
9	-ให้มีจอตารางเดินรถเป็นจอทีวีเคลื่อนไหว -สถานที่ตัวอาคารและโดยรอบและห้องน้ำที่สะอาด -มีประชาสัมพันธ์เวลาถึงขบวนรถที่เตรียมตัวจะออกจากสถานี -มุ่มอ่านหนังสือที่สบายๆ	-
10	อยากให้มีร้านขายสินค้า ถนนคนเดิน ตลาดนัด	วรรณเพ็ญ จรฤทธิ
11	อยากให้สะอาด อยากให้มีตู้ ATM	ลูกหมู

ลำดับที่	คำตอบ	ชื่อผู้ตอบ
12	อยากให้มีการบริการที่ครบถ้วนสะดวกสบาย	-
13	-อยากให้มี 7-11 หรือร้านค้าเพื่อจะสะดวก	-
14	อยากให้มีเซเว่นในสถานีขนส่งเพื่อบริการประชาชนที่ไปรอรถที่นั่นได้สะดวกยิ่งขึ้น	-
15	อยากให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น	-
16	อยากเห็น 7-11 และห้องน้ำที่สะอาด	-
17	สะดวก สะอาด และอยากให้จัดจำหน่ายสินค้าเป็นระเบียบเรียบร้อยและอยากให้รถโดยสารที่เข้ามาจอดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้เติมเงินโทรศัพท์ ตู้ ATM และผู้ดูแลความสงบเรียบร้อย	-
18	อยากให้มีส่วนสาธารณะ และสนามเด็กเล็ก สถานที่ออกกำลังกาย	-
19	-ให้มีผู้รับผิดชอบประจำสถานีที่มีอำนาจตัดสินใจในการบริหารการจัดการ มีข้าราชการประจำรับผิดชอบดูแล -บริหารจัดการรถประจำทางทุกสายเข้าใช้บริการ ณ สถานีทุกคันอย่างแท้จริง	-
20	อยากให้มีการรักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นเพราะสถานีที่ดูน่ากลัว วังเวง บริเวณรอบข้างก็มิดน้ำจะมีความสว่างในสถานีที่มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เรื่องการประชาสัมพันธ์ตารางเวลารถไป - กลับ	-
21	-จัดระเบียบรถเข้า- ออก ให้เป็นระเบียบ -จัดให้มีร้านค้าหลากหลาย	-
22	ให้เหมือนเดิม	-
23	-อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน -อาหารและสถานีต้องมีความสะอาด -ความปลอดภัยของผู้โดยสาร	-
24	ไม่มีอะไร	-

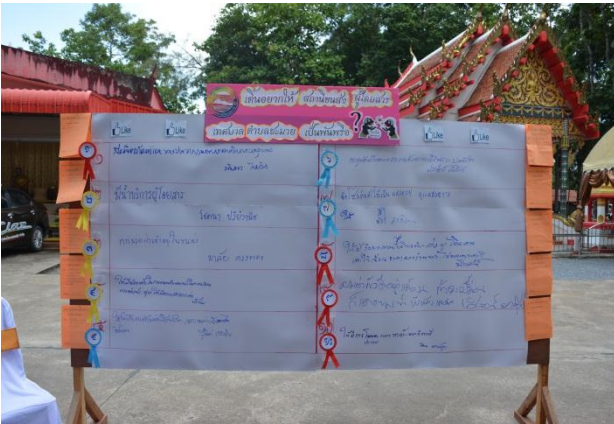
ลำดับที่	คำตอบ	ชื่อผู้ตอบ
25	-อยากให้มีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางสายเดี่ยวเพราะไม่ยุ่งยากในการเดินทาง	-
26	-เก้าอี้ผู้โดยสารให้เพียงพอกับผู้โดยสาร -มีที่ฝากรถ เช่น รถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ สำหรับผู้เดินทางไกลๆไม่มีผู้รับส่ง	-
27	-ไวไฟบริการ -ห้องน้ำสะอาด -พนักงานมีจิตบริการที่ดี -ราคาสินค้าขายในราคาทั่วไปไม่เอาเปรียบผู้บริโภค	-
28	เก้าอี้ผู้โดยสารให้มากกว่านี้	-
29	ปรับปรุงภูมิอากาศใหม่ เพราะที่ขนส่งมีรถเข้าออกเยอะมาก มีควันพิษเยอะ มีก๊าซ และปรับเปลี่ยนจะปลูกต้นไม้ให้เยอะกว่าเดิม และจะเพิ่มร้านค้าให้มากกว่าเดิม ปรับเปลี่ยนพื้นที่แตกร้าง	ประยูร มากคงแก้ว
30	จัดให้มีเก้าอี้เพียงพอสำหรับผู้โดยสารที่มารอขึ้นรถ	-
31	- อยากให้มีความสะดวกรวดเร็ว - ตู้ ATM	-
32	-อยากให้มีความสะอาดสำหรับผู้โดยสารอย่างเพียงพอให้กับผู้โดยสารในการเดินทาง -อยากให้มีความสะดวกรวดเร็วต่างๆ สำหรับเดินทางที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น -อยากให้มีความสะอาด	-
33	-อยากให้มีความสะอาด -อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด -อยากให้มีความสะอาดที่ชัดเจน -ราคาสินค้าบริการควรพอในราคาปกติเหมือน ร้านค้าทั่วไป	-
34	การบริการที่ดี มีความสะอาด และสะดวกแก่การจราจรทุกๆด้าน การจัดที่จอดรถ มีการประชาสัมพันธ์รถเข้า-ออก มีร้านกาแฟ ร้านอาหาร มีWiFi บริการระหว่างผู้โดยสารรถ และที่สำคัญราคาจะต้องไม่แพง	-

ลำดับที่	คำตอบ	ชื่อผู้ตอบ
35	-พัฒนาห้องน้ำให้สะอาด -ควรมีไวไฟที่แรง	-
36	-ห้องน้ำสะอาด -ไวไฟใช้งานได้ดี ไม่อืด -บริการข้อมูลข่าวสารสะดวก -บรรยากาศสบาย -ผู้คนต้อนรับดี	-
37	-มีการจัดระเบียบ การให้บริการ เป็นที่เหมาะสม มีป้าย ประชาสัมพันธ์ รถเข้า-ออก ที่สามารถมองเห็นชัด -ความสะอาดของสถานที่ต้องสะอาดดูดีอยู่เสมอ -ร้านค้า ร้านอาหาร จัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ เกะกะผู้ใช้บริการ -ห้องน้ำต้องสะอาดอยู่เสมอ	-
38	-ควรมีไวไฟ 4G ไม่อืด -ควรมีกล้องวงจรปิดและความรักษาความปลอดภัยดี -พัฒนาห้องน้ำให้สะอาด -พนักงานมีการต้อนรับและบริการที่ดีมากกว่านี้ -ราคาสินค้าบริการควรขายในราคาปกติเหมือนร้านค้า ทั่วไป	สิริวิมล ศรีมา

จัดลำดับความสำคัญจากเวทีประชาคม เด็นนอยากให้สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลตำบลชะมายเป็นพื้นที่หรือ ?

ลำดับ ที่	คำตอบ	ชื่อผู้ตอบ	คะแนน
1	บริการนวดแผนโบราณ	คุณมาลัย ดวงทอง	27
2	มีผลิตภัณฑ์และของฝากจากเกษตรกรจากตำบล ชะมายทุ่งสง	คุณพิมพ์ร ไวยวิช	26
3	การบริการจากพนักงานที่ไพเราะ ประทับใจ	คุณประเดี๋ยว เกื้อสังข์	11
4	การบริการห้องน้ำ ให้มีความสะอาด	ป่าจิม	10
5	บริการน้ำดื่มฟรี	คุณโชตนา ปรี้ววานิช	8
6	ดีอยู่แล้วครับ	คุณวิโรจน์	8
7	บริการรถรับ-ส่ง ผู้โดยสาร และระบุอัตราค่าบริการ ที่ชัดเจน	คุณนิเวศน์ ตันติโกญจนาท	6
8	ประชาสัมพันธ์ รถเข้า-ออก	คุณพิภพ ณรงค์กุล	0
9	ป้ายขนส่งตั้งที่เห็นชัดเจน	คุณสุจินต์	0
10	จัดโซนสินค้าให้เป็นระเบียบ ดูแลสวยงาม	คุณพันธ์	0

ภาพประกอบ การจัดทำเวทีประชาคม เต้นอยากให้สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลตำบลชะมายเป็นพันธมิตร? ณ วัดเขากลาย



ภาพประกอบ การนำข้อคิดเห็นของประชาชนจากการประเมินความพึงพอใจฯ ไปปรับใช้



ภาพประกอบ ชมรมผู้สูงอายุ (รีสอร์ทผู้สูงอายุ)



ภาพประกอบ กลุ่มแพทย์แผนไทย