

ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี)

ในมุมมองของผู้ใช้บริการ

Management Efficiency of Bangkok Bus Terminal (Borommaratchachonnani)

in the view of the user

นภัตสร นำประดิษฐ์ทรัพย์

จรีพร ศรีทอง

บทความ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ในมุมมองของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (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) โดยรวม ในระดับมาก แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการ แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ ประสิทธิภาพการจัดการ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ABSTRACT

This study aimed to study the efficiency factor of the Bangkok Bus Terminal (Boromrajchonnani) in the consumer perspective. This research is a quantitative research. Using questionnaires as a tool for data collection. The sample group was used for 400 Bangkok Bus Terminal (Boromarajonani) users. The statistics used for analysis were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing using t-test, One-Way ANOVA and test hypotheses to find relationships using Pearson product moment correlation.

The research results were found that The sample group in this research A total of 400 people. General data of the respondents found that the majority of the sample were female, most aged 21-30 years of age with a bachelor's degree. Have a career as a private company employee And most of them earn 10,001 -20,000 baht. Comments on service efficiency of Bangkok Bus Terminal (Borommaratchonani) overall at a large level, separated by each side The average order is descending, ie, the response to the customer is high. Followed by a high level of comfort. And the lowest mean was reliability, the trust level was high, respectively. The different demographic factors were education level. There were different effects on management efficiency satisfaction, gender, age, occupation, and income on management efficiency satisfaction. No different Were statistically significant at 0.05 and the management efficiency was in comfort Reliability Customer response Has a statistically significant effect on the service efficiency of Bangkok Bus Terminal (Borommaratchachonnani) 0.01

บทนำ

ระบบการขนส่งผู้โดยสาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับระบบการท่องเที่ยว ระบบเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมต่างๆ รวมไปถึงแรงงาน ส่งผลให้ปัจจุบันการขนส่งสาธารณะได้เป็นที่ต้องการของประชาชนอย่างแพร่หลาย เนื่องจากการเดินทางด้วยรถสาธารณะที่เข้าถึงได้ทุกพื้นที่แล้ว ยังมีอัตราค่าบริการที่ไม่สูงจนเกินไป เมื่อประชาชนมีความต้องการมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการขนส่งให้มีมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจุบันสถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบขนส่งผู้โดยสาร เพราะเป็นสถานที่ที่รถโดยสารจากหลายๆสายมาจอดในบริเวณเดียวกัน โดยจุดอำนวยความสะดวกต่างๆให้อย่างครบครัน มีจุดขนถ่ายสับเปลี่ยนสิ่งของเพื่อส่งต่อไปยังจุดหมาย โดยในปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกได้มีการจัดตั้ง

สถานีขนส่งผู้โดยสารชั้นในเขตกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต, สถานีขนส่งผู้โดยสารเอกมัย และสถานีขนส่งผู้โดยสารสายใต้ (บรมราชชนนี) (บริษัท ขนส่ง จำกัด,2562.)

ในแต่ละวันสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง ส่งสินค้าและอื่นๆ ดังนั้น สิ่งที่ขาดไม่ได้ของสถานีขนส่งคือการให้บริการ ทั้งในด้านการเดินทางไปยังสถานีขนส่ง ด้านสถานที่จอดรถโดยสาร รถส่วนตัว ที่นั่งรอขึ้นรถโดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นอาหาร ห้องน้ำ จุดนัดพบ ด้านความปลอดภัยทั้งในสถานีขนส่งและบนรถโดยสาร จุดประชาสัมพันธ์ที่หาได้ง่าย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้บริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษาการบริหารจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในด้านธุรกิจการให้บริการอีกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ในมุมมองของผู้ใช้บริการ

สมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) แตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพการจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ครั้งนี้ ได้แบ่งขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา : คุณภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประชากรที่ศึกษา : เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดตัวอย่างกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรในการคำนวณ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา : สดุดีปีดาห์ของช่วงเวลาในการศึกษา เดือนกันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความจริงใจ และความเอาใจใส่ ต่อการสร้างเสริมคุณภาพของบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ
2. สถานที่ใช้บริการ ผู้ดำเนินการต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน
3. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อ ต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการนำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ โดยการจัดการการวางรูปแบบบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมต่างๆในการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของสถานที่ ผ่านการออกแบบ ตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมและลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการ จัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เครื่องมือบ่งชี้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยชี้วัดคุณภาพบริการซึ่ง ให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1) ความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความไว้วางใจและ ความเชื่อถือได้ ควรให้การบริการตามที่ได้ตกลงกันไว้ด้วยความถูกต้องและพอดูเหมาะสมกับเวลา

- ควรที่จะให้บริการตามที่ได้ตกลงสัญญาไว้
- แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- ควรที่จะให้บริการให้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ
- ควรให้บริการตามกำหนดเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
- ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2) การรับรองทำให้เชื่อมั่น (Assurance) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดที่จะเชื่อมั่น และรับรอง ถึงความเสี่ยงและปราศจากอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถให้เห็นอย่างประจักษ์แก่ลูกค้า ที่จะทำให้ ลูกค้าเกิดการไว้วางใจได้คือ

- ผู้ให้บริการต้องรับรองทำให้ลูกค้าเกิดการเชื่อมั่นได้
- ทำให้สัมผัสถึงไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- มีความสุภาพนอบน้อม
- มีความรู้ในสิ่งที่ให้บริการ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและมีเจตนา มุ่งมั่น ให้บริการเพื่อที่จะแสดงถึงการเอาใจใส่ ปฏิบัติอย่างเต็มเปี่ยม คือ

- การให้บริการด้วยความกระฉับกระเฉงคล่องแคล่ว
- บริการด้วยความปิติยินดี

- เตรียมพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ
- 4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย มีดังนี้
 - มีการให้ความสนใจกับลูกค้าแบบเป็นส่วนตัว
 - ให้บริการอย่างเอาใจใส่
 - ถือประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ
 - มีความเข้าใจลึกซึ้งถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- 5) รูปลักษณ์ (Tangibles) คือ การมีรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการและองค์กร มีดังนี้
 - อุปกรณ์ทันสมัย
 - เทคโนโลยีสูง
 - ความสวยงามโดดเด่นของวัสดุกับอุปกรณ์ที่ใช้
 - บุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
 - ความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กรและผู้ให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคคลทั่วไปที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | | |
|-----------|--|--------------|
| ส่วนที่ 1 | แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 5 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร
กรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) | จำนวน 26 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามความพึงพอใจของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) | จำนวน 5 ข้อ |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับ

กลับคืนมาและตรวจสอบความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 -20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี)

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) โดยรวม ในระดับมาก แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี)

ความพึงพอใจของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) โดยรวม ในระดับมาก แยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านมีความพึงพอใจกับสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี)อยู่ในระดับมาก สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) มีอุปกรณ์/เครื่องมือ เทคโนโลยีและความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี)เกินกว่าที่ท่านคาดหวังไว้ อยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 “ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) แตกต่างกัน” พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการ แตกต่างกัน ส่วน เพศ

อายุ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความสะดวกสบาย และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการ ที่ได้รับจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (บรมราชชนนี) ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความสะดวกสบาย และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการรักษาความสะอาดภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารเช่น ห้องน้ำ อย่างสม่ำเสมอ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องและชัดเจน
2. สถานีขนส่งควรมีการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้ให้บริการ เช่น สถานีนั่งรถควรมีที่ให้ชาร์ตเครื่องมือสื่อสาร
3. สถานีขนส่งควรจัดให้มีขนส่งมวลชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และหลากหลาย
4. สถานีขนส่งควรมีการจัดตารางเวลาเดินทาง และการเตรียมความพร้อมก่อนขึ้นเดินทางอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจว่าสามารถเดินทางได้ตรงตามกำหนด
5. เนื่องจากสถานีขนส่งมีการเปิดให้บริการตลอดทั้งวันทั้งคืน ฉะนั้น ควรต้องมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้มีความปลอดภัยพร้อมใช้งานเสมอ พัฒนาให้มีความรู้สึกลดภัยเมื่อมาใช้บริการในเวลากลางคืน

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ทฤษฎีความพึงพอใจ. [ออนไลน์] จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000> (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2563)
- เก็บกิจ สอนศรี. (2553). คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาวิทยาการจัดการ หน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัชวาล ทัดสีวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ระบบบริหารภาครัฐไทย,” วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.7,1 (มกราคม-มิถุนายน 2552) : 105-146
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). หลักการบริหาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- สุรัชย์ รัชตประธาน. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี พันธุ์ณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ. ไยใหม่. เอ็ดดูเคท.

Aday, L.A. and Derson, R. (1975). Development of Induces to Medical Care. Michigan: Ann Arbor Health Administration.

Corral, S And Brewerton, A. (1999). The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management. London: Library Association Publishing.

Kotler, Philip & et al. (1999). Principles Of Marketing. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Lewis and Bloom. (1983). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. [ออนไลน์] จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2563)

Yamane, Taro. (1970). "Statistical an Introductory Analysis" 2 nd.ed Takyo : John Weatherhill, ine.