

หัวข้อการศึกษา	ปัจจัยที่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพฯและต่างจังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีของท่ารถตู้ห้างเซ็นจูรี
นักศึกษา	นายสันติพงษ์ อรัญญวนารอด
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	พ.อ.ประสงค์ ชิงชัย
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในปัจจุบัน เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานคร กับต่างจังหวัด ซึ่งมีจำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ t-test, สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยคำนวณสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการทดสอบ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง, มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี, จบการศึกษาปริญญาตรี, มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ที่ส่วนใหญ่เพื่อเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งมีช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือช่วงเช้า 05.00 – 10.00 น, มีความถี่ในการใช้บริการรถตู้ ส่วนใหญ่นาน ๆ ครั้ง และเหตุผลที่ใช้บริการรถตู้โดยสารที่ทำเช่นจู้รี ส่วนใหญ่เพราะความสะดวกและความสบายที่ได้รับ การศึกษาความคาดหวังการบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยด้านสถานที่และอุปกรณ์มีความคาดหวังมากที่สุด ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่ในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพมากที่สุด การศึกษาข้อคิดเห็น และข้อเสนอต่อการให้บริการรถตู้โดยสาร (กรณีศึกษาท่ารถตู้เซ็นจูรี) ผลการศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้สร้างที่พักผู้โดยสาร โดยจัดให้มีที่นั่งรอ อยู่ในร่ม และควรรักษาความสะอาดให้สะอาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ปัจจัยด้านบุคคล ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการรถตู้โดยสารของกลุ่มตัวอย่างทุกด้านแตกต่างกัน

2. ผู้โดยสารที่พฤติกรรมในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการรถตู้โดยสารของกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้โดยสารมีความคาดหวังในด้านผู้ให้บริการสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับมีความคาดหวังในสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ

4. ผู้โดยสารมีความคาดหวังในด้านสถานที่สูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านสถานที่พบว่าความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ

5. ผู้โดยสารมีความคาดหวังในด้านการบริการสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ พบว่า พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านการบริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่าความคาดหวังสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ