

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการ
รถยนต์โดยสารประจำทาง
ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี

THE SATISFACTION OF CUSTOMER TOWARDS BUS SERVICE
QUALITY OF TRANSPORT COMPANY LIMITED AT SARABURI
BUS STATION, SARABURI PROVINCE



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

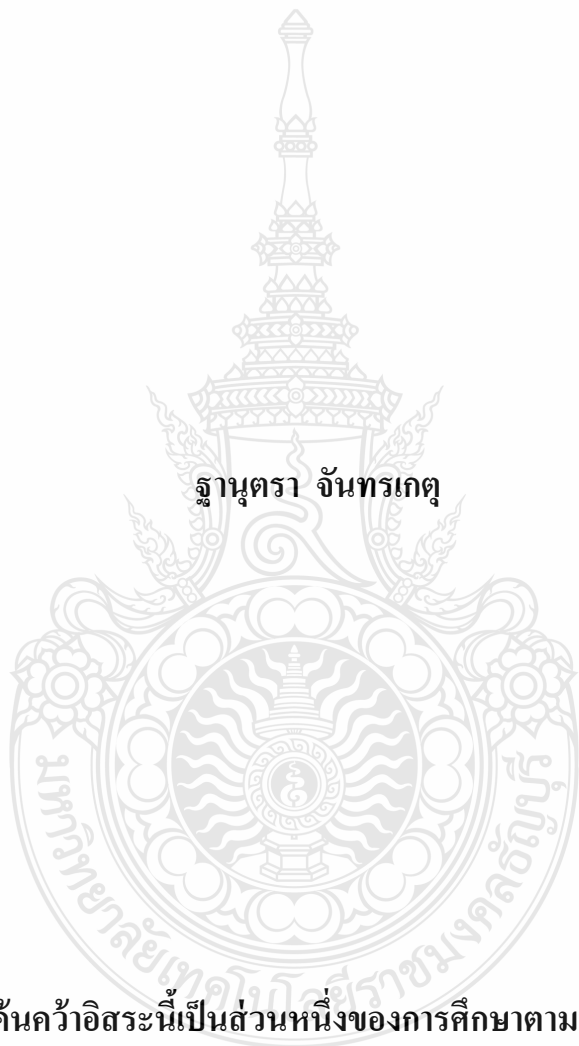
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการ
รถยนต์โดยสารประจำทาง
ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี



ฐานุตรา จันทร์เกตุ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์
โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดสระบุรี

The Satisfaction of Customer Towards Bus Service Quality of
Transport Company Limited at Saraburi Bus Station, Saraburi
Province

ชื่อ - นามสกุล

นางฐานุตรา จันทระเกตุ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

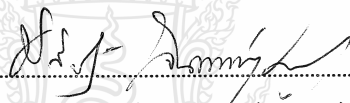
อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ

ปีการศึกษา

2554


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิทธิ์ จันทรวราสุทธิ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรรัตน์ อินทร์หม้อ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฺฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี
ชื่อ-นามสกุล	นางฐานุตรา จันทรเกตุ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 2) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31- 40 ปี จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

Independent Study Title	The Satisfaction of Customer towards Bus Service Quality of Transport Company Limited at Saraburi Bus Station, Saraburi Province
Name-Surname	Mrs. Thanutra Jantaraget
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Khemaree Rugchoochip
Academic Year	2011

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study satisfaction of customer towards bus service quality of transport Co., Ltd at Saraburi Bus Station, Saraburi Province, 2) to study level of quality of service, 3) to study how service quality relates with satisfaction of customer, 4) to study problems and obstacles and suggestions. Samples are composed of 400 people who use transport service. Questionnaires are used to collect data. Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, ANOVA and Multiple Comparison are utilized to analyze data by using LSD (Fisher's Least-Significant Different) and Pearson product-moment correlation coefficient.

Finding indicated the following: Majority of samples were female, age between 31 - 40 years, education ranking from vocational level, job occupation is working in the private company, average income 10,000 baht/ month. Quality of service ranks in the middle in overall. In the field of tangible service, reliable, responsiveness, assurance and in depth in understanding other ranks in the middle. Result of satisfaction in service can be found that overall ranks in the middle, when consider each dimension can be found that process of service, personnel, and service facility ranks in the middle. Results of satisfaction have shown differently according to age, education, carrier, income. In addition all quality of service, tangible service, reliable, responsiveness, assurance and in depth in understanding other have related with satisfaction of service, personnel and facility.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เขมมาธิ รักษ์ชูชีพ กรรมการวิชาเอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริรัตน์ อินทร์หม้อ กรรมการวิชาเอก และรองศาสตราจารย์ ดร. ชนงกรณ์ กุณทลบุตร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณะผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือสนับสนุนแนะนำด้านการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นผลให้งานวิจัยมีความชัดเจน ครบถ้วน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมถึงเพื่อน ๆ MGXs 53 และ MKXs 53 ทุกคนและท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอ่ยนามมา ณ ที่นี้ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากร โครงการปริญญาโททุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษาและทำการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาบ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ นอกเหนือจากนี้ขอขอบคุณผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่มอบทุนสนับสนุนพัฒนาบุคลากรตลอดระยะเวลาในการศึกษาของผู้วิจัยคุณค่าอันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ฐานุตรา จันทร์เกตุ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดทฤษฎีของด้านพฤติกรรมองค์กร	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	23
2.5 ข้อมูลประวัติสถานีนขนส่งผู้โดยสารสระบุรี	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	39
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	77
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	82
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	96



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่	34
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	39
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	40
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุด.....	40
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	41
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	41
4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการรถโดยสาร ประจำทาง.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสาร	45
4.8 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ	49
4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	50
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	55
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	59
4.12 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ.....	60
4.13 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอายุ.....	61
4.14 ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ประชาชน จำแนกตามอายุ.....	61
4.15 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
4.16 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4.17 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทาง จำแนกตามอาชีพ.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามอาชีพ.....	65
4.19 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
4.20 ผลการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
4.21 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านความสามารถที่สัมผัสได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทาง.....	68
4.22 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านเชื่อถือได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง.....	70
4.23 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้บริการ รถยนต์โดยสารประจำทาง.....	71
4.24 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านความมั่นใจได้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง.....	72
4.25 ผลผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำ ทางด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ โดยสารประจำทาง.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย 7

