



ภราดร เข้มสุ่น. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ
รถตู้ร่วมบริการสาธารณะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป).
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ จันตะนี, ดร.ลักขณา จรรยา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 360 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ด้วยค่า F-test การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ χ^2 และการหาความสัมพันธ์ด้วย Correlation

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะของผู้ใช้บริการ เพื่อไปติดต่อธุรกิจ มีการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ ช่วงสายถึงบ่าย และใช้เวลาในการรอรถตู้ประมาณ 11 – 15 นาที เลือกใช้รถตู้ร่วมบริการสาธารณะในสภาพการจราจรแบบคลองตัวปกติ
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงาน ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก
3. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน และด้านการจูงใจ มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นมาก



4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า รายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจแตกต่างกัน และส่วนอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนแตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ พบว่า สถานภาพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสาร และส่วนสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรอใช้บริการรถตู้โดยสาร

7. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ พบว่า ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับปานกลางและสูง ส่วนด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับต่ำและสูง ส่วนด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง และส่วนด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในระดับ ปานกลาง และสูงมาก



Paradon Chaemsoon. (2005). **The Behavior and Satisfaction of Service Users towards Public**

Minivans Management. A Thesis for M.B.A. (General Management).

Phranakhon Si Ayutthaya : Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat

University. Advisory Committee : Associate Professor Dr. Aphinan Chantanee and

Dr. Lakana Janya

ABSTRACT

This research aims to 1) examine the service use behavior of public minivan users; 2) study levels of the satisfaction of public minivan users; 3) investigate levels of the service users' opinions on public minivans management; 4) compare levels of the satisfaction of public minivan users, categorized by their personal factors; 5) compare levels of the service users' opinions on public minivans management, categorized by their personal factors; 6) examine the relationship between the service users' personal factors and their service use behavior; and 7) study the relationship between levels of the service users' opinions on public minivans management and levels of their satisfaction. Data was gathered from 360 people. It was analyzed using SPSS with descriptive statistics of percentages, arithmetic means, and standard deviations. Differences were compared using t-test. One-way ANOVA was analyzed using F-test. Also, the relationship was tested with chi-square test and determined by correlation.

Findings indicated that:

1. The examination of the service use behavior of public minivan users indicated that public minivan service was used for business trips. The use of service was once in a while. The public minivan service was mostly used during hours of late morning to afternoon, when traffic was flowing. A wait for the service took about 11-15 minutes.

2. Levels of the satisfaction of public minivan users were at the highest level towards the fare rates, service safety, service accessibility, and service reliability. Their satisfaction was high towards the length of trips, staff, and service convenience.

3. Levels of the service users' opinions on public minivans management were at the highest level in terms of the service provider's planning and motivation. Their opinions on the service provider's organizing and controlling were at high levels.



4. The comparison of levels of the satisfaction of public minivan users, categorized by their personal factors, indicated that difference in the public minivan users' incomes affected levels of their satisfaction towards the public minivan service accessibility.

5. The comparison of levels of the service users' opinions on public minivans management, categorized by their personal factors, showed that difference in the public minivan users' education backgrounds affected levels of their opinions on the management in terms of organizing. Difference in the public minivan users' status affected levels of their opinions on the management concerning motivation. Difference in the public minivan users' occupations affected levels of their opinions on the management regarding planning.

6. The examination of the relationship between the service users' personal factors and their service use behavior indicated that the service users' status and incomes related to frequency of their public minivan service use. Their status also related to their waits for the public minivan service.

7. The study on the relationship between levels of the service users' opinions on public minivans management and levels of their satisfaction showed that the service provider's planning related to levels of the satisfaction of public minivan users at moderate and high levels. The service provider's organizing related to levels of the service users' satisfaction at low and high levels. The service provider's motivation related to levels of the service users' satisfaction at low, moderate, and high levels. The service provider's controlling related to levels of the service users' satisfaction at moderate and very high levels.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ลักขณา จรรยา กรรมการ ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร ไกยวรรณ ที่ได้กรุณาให้ คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มาใช้บริการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะในกรุงเทพมหานคร ที่ได้กรุณา เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ภราดร แซ่มสู่น