

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ขนส่ง จำกัด.....	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะ.....	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
ผลงานวิจัยในประเทศ.....	38
ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	40
3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4    ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	49
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต.....	51
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต.....	56
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต.....	61
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	67
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	74
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	82
ตอนที่ 8 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ พฤติกรรมการใช้บริการ.....	93

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4 (ต่อ)	ตอนที่ 9 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต.....	123
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	125
	สรุปผลการวิจัย.....	125
	อภิปรายผลการวิจัย.....	128
	ข้อเสนอแนะ.....	132
	บรรณานุกรม.....	134
	ภาคผนวก.....	140
	ภาคผนวก ก.....	141
	ภาคผนวก ข.....	149
	ภาคผนวก ค.....	156
	ประวัติผู้วิจัย.....	170

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติผู้โดยสารสถานีขนส่งหมอชิต ปี 2543 – 2547.....	2
2	ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ.....	49
3	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีหมอชิต ของผู้ใช้บริการด้านจุดประสงค์การใช้บริการ.....	51
4	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีหมอชิต ของผู้ใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการ.....	52
5	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีหมอชิต ด้านผู้ร่วมเดินทาง.....	53
6	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีหมอชิต ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	54
7	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีหมอชิต ด้านประเภทรถที่เลือกใช้บริการ.....	55
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตด้านการวางแผนการให้บริการ.....	56
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตด้านการจัดองค์กรเพื่อการบริหาร.....	57
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตด้านการจูงใจมาใช้บริการ.....	58
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตด้านการควบคุมคุณภาพ.....	59
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต โดยภาพรวม.....	60
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต ด้านผลิตภัณฑ์.....	61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต ด้านผู้ให้บริการ..... 62
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต ด้านราคา..... 63
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต ด้านส่งเสริมการตลาด..... 64
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต ด้านสถานที่..... 65
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต โดยภาพรวม..... 66
19	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามเพศ..... 67
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามอายุ..... 68
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามระดับการศึกษา..... 69
22	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามอาชีพ..... 70
23	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการวางแผนการให้บริการกับอาชีพ..... 71
24	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 72
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามสถานภาพ..... 73
26	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามเพศ..... 74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามอายุ.....	75
28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามอาชีพ.....	77
30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านผลิตภัณฑ์กับอาชีพ.....	78
31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านส่งเสริมการตลาดกับอาชีพ.....	79
32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	80
33	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามสถานภาพ.....	81
34	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	82
35	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านผลิตภัณฑ์กับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	83
36	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการ.....	84
37	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง.....	85

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านผู้ให้บริการกับผู้ร่วมเดินทาง.....	86
39	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	87
40	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านผลิตภัณฑ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	88
41	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านผู้ให้บริการกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	89
42	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	90
43	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	91
44	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามประเภทรถที่เลือก.....	92
45	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	93
46	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการ.....	94
47	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผู้ร่วมเดินทาง.....	95
48	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	96
49	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทรถที่เลือก.....	97
50	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจุดประสงค์.....	98
51	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการ.....	99
52	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผู้ร่วมเดินทาง.....	100

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	101
54	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทรถที่เลือก.....	102
55	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	103
56	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการ.....	104
57	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผู้ร่วมเดินทาง.....	105
58	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	106
59	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทรถที่เลือก.....	107
60	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	108
61	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการ.....	109
62	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับผู้ร่วมเดินทาง.....	110
63	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	111
64	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทรถที่เลือก.....	112
65	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	113
66	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความถี่ในการใช้บริการ.....	114
67	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับผู้ร่วมเดินทาง.....	115
68	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	116
69	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทรถที่เลือก.....	117
70	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ.....	118
71	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความถี่ในการใช้บริการ.....	119
72	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับผู้ร่วมเดินทาง.....	120
73	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	121
74	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประเภทรถที่เลือก.....	122
75	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้วยวิธีสถิติ Pearson Correlation.....	123



## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 แสดงการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์.....	6
3 แสดงโครงสร้างการบริหาร.....	12
4 แสดงกระบวนการจัดการ.....	15
5 แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	18
6 แสดงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	21
7 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	23