

ชื่อโครงการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร
ประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

ชื่อผู้วิจัย นางสาวธันวพร วัฒนชัยฤกษ์

ปีที่ทำวิจัย 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับ
บริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม
อย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5
ระดับ ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติ
วิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ส่วน
ใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 367 คน คิด
เป็นร้อยละ 91.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่
มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท
314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 พฤติกรรม ที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัด
มหาสารคาม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในช่วงเช้า
242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการ ต่ำกว่า 100 บาท/ครั้ง 335 คน คิดเป็นร้อย
ละ 83.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเพราะ ประหยัดค่าใช้จ่าย 233 คน คิดเป็น
ร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานที่ให้บริการรถ
โดยสาร 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถ
โดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
รายด้าน พบว่า ด้านสถานที่บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ อยู่
ในระดับปานกลาง ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ อยู่
ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

Thesis Title : The study of peoples Satisfaction of bus system Service in Mahasarakham Provin.

Candidate : Mr. Thunwaporn Wimonchairerk

Research Year : Buddhist Era 2550

Abstract

This research had the objective of analyzing the study of peoples Satisfaction of bus system Service in Mahasarakham Provin. The sample used in the study comprised a number of 400. The tool used in the collection of data was a questionnaire of a 5-level valuation scale. Data analysis was done by deterring the mean, S.D. (stand and deviation. T-Test (Independent t-test) and F-test (One-Way Analysis of Variance)

The result of this study, most of the samples are Female with 285 accounting for 71.3%, are low aged 25 with 351 sample ; 87.8%, are Unmarried with 367 sample ; 91.8%, are bachelor 's degree with 192 sample ; 48.0%, are student with 338 sample ; 84.5%, are réamed an income lower of 5,000 with 314 sample ; 78.5%. Behavior to bus system Service in Mahasarakham Provin, most of the samples are to bus system Service in morning with 242 sample; 60.5%, most of the samples are to service expense low 100 baht with 335 sample; 83.8%, most of the samples are to bus system Service because to save with 233 sample; 58.3%, most of the samples are to data massage about service from with 273 sample; 68.3%

The level of peoples Satisfaction of bus system Service in Mahasarakham Provin. to include medium level to consist the factor place service aspect to include medium level, the factor promote service aspect to include medium level, the factor personal service aspect to include medium level, the factor environment of service aspect to include medium level, the factor process of service aspect to include medium level.