



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- โครงการสำรวจการประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง พ.ศ. 2547 (ออนไลน์) มาจาก  
www. service.nso.go.th.
- จินตนา บุญบงการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการ  
ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป, 2545.
- เฉลิมศรี ดวงชาตม. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ศึกษา  
เฉพาะกรณีรถด่วนของบริษัทโกสมขณส่งจำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง, 2536.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- นารี นาคกร. ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าด้านเชื้อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขาอุดรธานี. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- บุศรา เงินอำนวย. ความพึงพอใจของนักเรียนต่ออาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2546.
- บังอร ผงคำน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลกั้นทรลักษณ์  
จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร, 2538.
- ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ. ระบบประกันสุขภาพของไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
แสงแดด, 2540.
- ปริญ ลักษิตานนท์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2546.
- พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมนึก ใจดี. ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการของผู้ป่วย  
ในโรงพยาบาลฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร, 2541.
- มณี โหติเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด  
การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย, 2543.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน้า 38-40, 2539.
- รุ่งนภา รัตนปัญญา. การศึกษาพฤติกรรมการใช้รถยนต์ของข้าราชการภายในศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี. ศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจ (การตลาด) สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2547.
- รุทธ์ สุขสำราญ. การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์, 2546.
- รัชนี้ นันทวัฒนาศิริชัย. ระดับรอยโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน้า 77-82, 2540.
- วราพรรณ ตันพิสนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร, 2540.
- สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2546.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท้อป, 2547.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, สุชาติ แก้วมาตย์. ปัญหาการขนส่งท้องถิ่น กรณีศึกษารถโดยสารสองแถวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- สฤตา แลพีพร. การศึกษาการทำงานของพนักงานบริการบรรด ปอ. 1 (กาญจนบุรี – กรุงเทพฯ) ศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจ (การตลาด) สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2547
- สุปัญญา ไชยชาญ. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลิฟวิ่ง, 2542.
- สมชาย ศิริสมฤตย์ และคณะ. ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน. ภาคนิพนธ์ รศ.ป. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

- อนนท กัลยณี. ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- อนันตชัย แก้วศรีงาม. พฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าต่อ บริษัท เอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด. กรุงเทพฯ : รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- Aday, lu Ann and Andersen, Ronald. Access to Medical Care. Ann Arbor : Health Administration, 1975.
- Kotler, Philip. Marketing Managerment : Analysis. Planning Impliment and control. 9<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River . New Jersey : Prentice – Hell, Inc, 1997
- Hornby, A.S. Advanced Learner's Dictionary. London: Oxford University, 2000.
- Rirers. W and Memperley. A Practical Guide to the Teaching of English as a Second of Foreing Language. Mew York : Oxford University Press, 1978.
- Wolman, BB. Dictionary of behavior science. New York: Van Nor stand Reinhold Company, 1973.
- Vroom, V.H. Work and Motivation. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co, 1984.



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หมายเลข.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของ  
จังหวัดมหาสารคาม

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยเป็นส่วนรวม ซึ่งไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่านหรือผู้อื่นแต่อย่างใด ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องที่เว้นไว้ให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25-35 ปี

36-45 ปี

46-55 ปี

55 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส / อยู่ด้วยกัน

หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ไม่ได้เรียนหนังสือ

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

## 5. อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม           | <input type="checkbox"/> รับราชการ     |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย              | <input type="checkbox"/> รับจ้าง       |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่นระบุ..... |

## 6. รายได้

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน | <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท / เดือน |
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท / เดือน | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 / เดือน    |
| <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท / เดือน | <input type="checkbox"/> 25,000 ขึ้นไป / เดือน    |

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัด  
มหาสารคาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องที่เว้นไว้ให้ตามความเป็นจริง

1. ท่านเข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางในช่วงระยะเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เช้า | <input type="checkbox"/> กลางวัน |
| <input type="checkbox"/> เย็น | <input type="checkbox"/> กลางคืน |

2. ค่าบริการที่ท่านต้องจ่ายในการเข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางแต่ละครั้ง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100 บาท/ครั้ง | <input type="checkbox"/> 101-200 บาท/ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 201-300 บาท/ครั้ง     | <input type="checkbox"/> 301-400 บาท/ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 401-500 บาท/ครั้ง     | <input type="checkbox"/> 500 ขึ้นไป        |

3. ท่านเข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางเพราะสาเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สะดวก/รวดเร็ว    | <input type="checkbox"/> ประหยัดค่าใช้จ่าย        |
| <input type="checkbox"/> มีการบริการที่ดี | <input type="checkbox"/> ราคาถูกกว่าการบริการอื่น |
| <input type="checkbox"/> มีความปลอดภัย    | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ).....     |

4. ท่านทราบข่าวสารการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากแหล่งใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ป้ายโฆษณา                | <input type="checkbox"/> โทรทัศน์             |
| <input type="checkbox"/> วิทยุ                    | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต         |
| <input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการรถโดยสาร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 3 :คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับ บริการระบบรถโดยสารประจำทางของ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านสถานที่บริการ						
1.	ท่านมีความพึงพอใจ ท่ารถ ที่ตั้งในสถานที่ ให้การบริการรถโดยสารประจำทาง					
2.	ท่านมีความพึงพอใจในการกระจายใน สถานที่บริการรถโดยสารประจำทาง					
3.	ท่านมีความพึงพอใจ ความสะอาดและ ปลอดภัยของสถานที่บริการรถโดยสาร ประจำทาง					
4.	ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้านสถานที่ ในการรองรับจำนวนผู้รับบริการขณะที่รอ รับบริการ					
5.	ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้านสถานที่ ที่สะดวกต่อการเดินทาง/การติดต่อและอยู่ ใกล้ชุมชน					
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ						
6.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่และ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการรถ โดยสารประจำทาง					
7.	ท่านมีความพึงพอใจในการส่งเสริมความรู้ และความเข้าใจในการบริการรถโดยสาร ประจำทาง					



ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับ บริการระบบรถโดยสารประจำทางของ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
8.	ท่านมีความพึงพอใจการแนะนำให้บริการ เกี่ยวกับการบริการรถโดยสารประจำทาง					
ด้านผู้ให้บริการ						
9.	ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานผู้ให้ การบริการรถโดยสารประจำทาง			1		
10.	ท่านมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของ พนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง					
11.	ท่านมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่และ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ พนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง					
12.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยาจาสุภาพในการบริการของ พนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง					
13.	ท่านมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริต ในการบริการของพนักงานผู้ให้บริการรถ โดยสารประจำทาง			1		
14.	ท่านมีความพึงพอใจการช่วยเหลือในการ บอกเส้นทาง/ระยะทางในการเดินทางของ พนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง					
15.	ท่านมีความพึงพอใจในการรอบรู้เส้นทาง การเดินทางของพนักงานผู้ให้บริการ					
16.	ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานขับรถ โดยสารประจำทาง					
17.	ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานขายตั๋วรถ โดยสารประจำทาง					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับ บริการระบบรถโดยสารประจำทางของ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ						
18.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการออกแบบอาคาร สถานที่ให้บริการรถโดยสารประจำทาง					
19.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนและเพียงพอในการบริการรถ โดยสารประจำทาง					
20.	ท่านมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของ การบริการรถโดยสารประจำทางแต่ละ เส้นทาง			I		
ด้านกระบวนการบริการ						
21.	ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของ การบริการรถโดยสารประจำทาง					
22.	ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและ รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการรถโดยสาร ประจำทาง					
23.	ท่านมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของ รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการ					
24.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาช่วยในการบริการรถโดยสาร ประจำทาง			I		
25.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการ ให้บริการระบบรถโดยสารประจำทาง					
26.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวม					



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std.Dev	Cases
1.	SEX	1.7667	.4302	30.0
2.	AGE	1.1333	.3457	30.0
3.	STA	1.0000	.0000	30.0
4.	EDU	6.1667	.3790	30.0
5.	POSI	5.0000	.0000	30.0
6.	SALARY	1.2000	.4068	30.0
7.	B1	2.7333	2.8154	30.0
8.	B21	1.5000	.5085	30.0
9.	B22	1.5333	.5074	30.0
10.	B23	1.6333	.4901	30.0
11.	B24	1.9000	.3051	30.0
12.	B3	1.4667	.8193	30.0
13.	B41	1.6000	.4983	30.0
14.	B42	1.4333	.5040	30.0
15.	B43	2.0000	.0000	30.0
16.	B44	1.8000	.4068	30.0
17.	B45	1.9000	.3051	30.0
18.	B46	1.7667	.4302	30.0
19.	B5	4.0333	1.7317	30.0
20.	S1	3.0000	.9469	30.0
21.	S2	3.1333	.8996	30.0
22.	S3	3.0667	.8683	30.0
23.	S4	3.0333	.8503	30.0
24.	S5	3.0000	.6948	30.0
25.	P6	3.1000	1.0619	30.0
26.	P7	3.2667	.7397	30.0
27.	P8	3.1000	.9948	30.0
28.	I9	3.0000	.8710	30.0
29.	I10	3.1000	.9229	30.0
30.	I11	3.1333	.7303	30.0
31.	I12	2.8667	.8604	30.0

32.	I13	3.2333	.8584	30.0
33.	I14	3.2000	.8469	30.0
34.	I15	3.2667	.6915	30.0
35.	I16	3.2667	.7849	30.0
36.	I17	2.8667	.7761	30.0
37.	R18	3.0667	.9072	30.0
38.	R19	2.8667	.7761	30.0
39.	R20	3.2667	.7849	30.0
40.	PR21	2.9667	.7649	30.0
41.	PR22	3.0333	.8087	30.0
42.	PR23	3.1333	.8996	30.0
43.	PR24	3.0338	.8899	30.0
44.	PR25	2.8333	.7915	30.0
45.	PR26	2.9667	.8087	30.0

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0      N of Items = 45

Alpha = .9134

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY