

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการ.....	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2. แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดหลักการบริหาร.....	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหาร.....	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบรรด โดยสารประจำทาง.....	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
บทที่ 3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัด มหาสารคาม.....	38
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม.....	43
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमान เพื่อทดสอบสมมุติฐาน.....	51
บทที่ 5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	101
5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	101
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
5.4 สรุปผลงานวิจัย.....	102
5.5 อภิปรายผล.....	113
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก ก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	120
ภาคผนวก ข	
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม.....	41
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร ประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม.....	43
ตารางที่ 4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่.....	44
ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับ บริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำ การบริการ.....	45
ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับ บริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ.....	47
ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ.....	49
ตารางที่ 4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของประชาชนในการเข้ารับ บริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ.....	50
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยรวมความพึงพอใจ ของประชาชนใน การเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบตามอายุ.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยรวมความพึงพอใจ ของประชาชนใน การเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบตามสถานภาพ.....	56
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยรวมความพึงพอใจ ของประชาชนใน การเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา.....	58
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ด้านสถานที่บริการ.....	60
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ด้านการส่งเสริมและแนะนำบริการ.....	63
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ด้านผู้ให้บริการ.....	66
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ.....	69
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ด้านกระบวนการบริการ.....	72
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยรวมความพึงพอใจ ของประชาชนใน การเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ของจังหวัดมหาสารคามเปรียบเทียบตามอาชีพ.....	76
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชน ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทาง ด้านสถานที่บริการ.....	78

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 32



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY