

การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ
ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

A Study of Customer Perceptions and Customer Expectations of Service Quality for Public Mini
Bus Service in Eastern of Thailand

สุริยะ บุตรโธสงค์

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีการศึกษา 2555

การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ
ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย

A Study of Customer Perceptions and Customer Expectations of Service Quality for Public
Mini Bus Service in Eastern of Thailand

สุริยะ บุตรโธสงค์

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีการศึกษา 2555

ชื่อเรื่อง	การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
ผู้วิจัย	นายสุริยะ บุตรโธสงค์
สถาบัน	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีที่พิมพ์	2557
สถานที่พิมพ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
แหล่งที่เก็บรายงานสมบูรณ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
จำนวนหน้างานวิจัย	161 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ลิขสิทธิ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 แบบ คือ 1) ใช้เครื่องมือวิจัยแบบสอบถามแบบให้ประมาณค่า (การวิจัยเชิงปริมาณ) และ 2) ใช้เครื่องมือวิจัยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (การวิจัยเชิงคุณภาพ) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และจำนวนการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์ 3-4 ครั้ง ราชด้านที่เกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับต่ำคือ ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยที่ผู้รับบริการมีความกังวลอยู่มาก เมื่อพิจารณารายชื่อที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ค่อยพึงพอใจ ได้แก่ ความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลการให้บริการ ความสุภาพของพนักงานบริการ ความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือของพนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการ และการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ปีละ 2 ครั้ง ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมพบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ พบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้และความคาดหวังที่แตกต่างกัน ยกเว้น กลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่

แตกต่างกัน ปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย และปัจจัยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ 1) ผู้ใช้บริการควรเลือกใช้บริการที่เป็นรูปแบบบริษัทที่ถูกต้องตามกฎหมาย 2) ผู้โดยสารควรใช้เวลาแจ้งหรือร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการที่ไม่ดีไปที่กรมการขนส่งทางบก 3) ผู้โดยสารแสดงความพอใจเมื่อเห็นเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกกำลังตรวจจับรถตู้โดยสารสาธารณะที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย 4) ผู้ให้บริการควรเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการจากเจ้าของส่วนตัวเป็นแบบบริษัท 5) ผู้ให้บริการควรมีระบบการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการบริการลูกค้า 6) ผู้ให้บริการควรเลือกกำหนดจุดรับส่งผู้โดยสารที่มีลักษณะวิ่งเข้าไปด้านในถัดจากริมขอบถนน เพื่อไม่ให้เป็นการกีดขวางการจราจร 7) ผู้ให้บริการควรหมั่นดูแลสภาพรถยนต์ด้านความปลอดภัยและความสะอาด 8) ผู้ให้บริการควรวางระบบจีพีเอส (GPS) ติดตั้งในสำนักงานบริษัท รถตู้โดยสารทุกคัน และมีระบบเชื่อมต่อกับกรมการขนส่งทางบก 9) กรมการขนส่งทางบกควรลงทุนด้านเทคโนโลยีวางระบบจีพีเอส (GPS) ให้ครอบคลุมทุกเส้นทางและรถตู้โดยสารทุกคันที่อยู่ในระบบ 10) กรมการขนส่งทางบกควรผลิตตราสัญลักษณ์เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับผู้ประกอบการ และ 11) กรมการขนส่งทางบกควรจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์รถตู้โดยสารสาธารณะขึ้น เพื่อชักชวนให้รถตู้ไม่ถูกต้องกฎหมายเข้ามาอยู่ในระบบได้มากขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ

Research Title	Study of Customer Perceptions and Customer Expectations of Service Quality for Public Mini Bus Service in Eastern of Thailand
Researcher(s)	Suriya Bootthaisong
Institution	Huachiew Chalermprakiet University
Year of Publication	2014
Publisher	Huachiew Chalermprakiet University
Sources	Huachiew Chalermprakiet University
No. of Pages	161 Pages
Keywords	Service Quality, Perception, Expectation, and Satisfaction
Copyright	Huachiew Chalermprakiet University

ABSTRACT

This research aims to determine customer perceptions, expectations and satisfactions, and how these might impact upon the development of public mini bus service quality in Eastern of Thailand. The sample comprises of: 1) passengers who use public mini bus service daily; 2) public mini bus entrepreneurs; and 3) transportation governors. This research is of a combined nature thereby utilizing two research tools: 1) an evaluation questionnaire (quantitative research); and 2) an in-depth interview (qualitative research). The study results reveals a majority of the sample are female, in the 20-24 age bracket, single, undergraduate students, with a frequency of public mini bus usage at 3-4 times per week. The most significant disparity between customer perceptions and expectation on service quality (tangible, responsiveness, trust, reliability, customer approach, and security control regulations) towards customer satisfactions is in the field of security control regulations. Furthermore, looking at each item of service quality, the researcher found that customers were worried by the following: 1) security at public mini bus stops; 2) willingness to help passengers; 3) reliability and accuracy of service information; 4) service staff politeness; 5) sincerity of drivers and service staff to help passengers; and 6) the checking and maintenance system (at just 2 times a year for public mini buses). The overview result of comparison between customer perceptions and customer expectation towards service quality was that every criterion had differences. In addition, the researcher found that there were differences of passenger perceptions and expectation amongst the career and service

usage frequency group, with the exception of the income group. The overview of outcomes for customer perception and expectation factors influenced customer satisfaction, with the exception of perception of security control regulation factor, and expectation of trust factor. The solution for public mini bus quality service are: 1) customers should select public mini bus which belongs to a company; 2) passengers should inform the governor of land transportation about negative driver behavior; 3) customers should appreciate when they see governor of land transportation detecting illegal service on the road; 4) public mini bus service entrepreneurs should change and transform their business operation form from proprietorship to a company; 5) public mini bus service providers should have effective training courses about customer service for their staff; 6) service providers should define public mini bus stops appropriately by selecting the spot which has its own lane from the main road for traffic therefore avoiding traffic hazards; 7) entrepreneurs should care more about van cleanliness and security; 8) companies should install GPS systems in their office, control and every public mini bus for effective connection and communication between the company and the department of land transportation; 9) department of land transportation should install GPS system for every route that has public mini buses; 10) the department of land transportation should produce labeled signs for service quality improvement for public mini bus services; and 11) the department of land transportation should establish cooperation for public mini bus services as that might reduce illegal public mini bus service numbers and make it easier to control by the department of land transportation authority.

Keywords : Service Quality, Perception, Expectation, and Satisfaction

ประกาศคุณูปการ

รายงานนี้เป็นารายงานผลการวิจัย ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากเงินงบประมาณอุดหนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก คณาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ให้ข้อเสนอแนะอันมีคุณค่ายิ่ง ขอขอบคุณผู้ให้บริการและผู้รับบริการรุดูโดยอาสาสมัครในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย และหน่วยงานกรมการขนส่งทางบก ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี

สุริยะ บุตรโธสงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานในการศึกษา	4
1.6 คำนิยามศัพท์	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 ความสำคัญของการศึกษาคุณภาพการบริการ การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ	12
2.2 การบริการ	14
2.3 คุณภาพ	15
2.4 คุณภาพการบริการ	16
2.5 คุณภาพการบริการสำหรับบริบทผู้โดยสารสาธารณะ	17
2.6 แบบคุณภาพการบริการ	18
2.7 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ	22
2.8 การรับรู้คุณภาพการบริการ	23
2.9 บทวิจารณ์รูปแบบคุณภาพการบริการ	26
2.10 การวิเคราะห์ช่องว่าง	27
2.11 แนวคิดเกี่ยวกับบริบทผู้โดยสารสาธารณะ	31
2.12 กฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยสำหรับบริบทผู้โดยสารสาธารณะ ของกรมการขนส่งทางบก	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.13 เส้นทางของรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย	32
2.14 กรอบแนวคิดในการวิจัย	34
2.15 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	38
3.1 ขอบเขตเนื้อหา	38
3.2 ขอบเขตประชากร	38
3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.6 จริยธรรมต่อกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการศึกษา	43
3.7 การตรวจสอบคุณภาพโดยรวมของงานวิจัย	43
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	43
3.9 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.10 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	46
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ และเส้นทางที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	48
4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย	52
4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย	66
4.2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทยตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	90
4.2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างสมการทำนายตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (Y) ด้วยตัวแปรความคาดหวังของผู้รับบริการทั้ง 6 ด้าน (X_1-X_6) และตัวแปรการรับรู้ของผู้รับบริการทั้ง 6 ด้าน (X_7-X_{12})	93
4.2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	94
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	111
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	111
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	112
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	112
5.5 สรุปผลการวิจัย	112
5.6 อภิปรายผล	127
5.7 ข้อเสนอแนะ	136
5.8 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	138
5.9 ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย	139
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	144
ก. หนังสือขอความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	145
ข. แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	148
ค. แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ผู้รับและผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	155
ง. หนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะ	157
จ. หนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสำหรับเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก	158
ฉ. สัญญาขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย	159
ช. เอกสารรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	160

ณ

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

๗. ประวัติย่อผู้วิจัย

161

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 การอธิบายการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้าน	19
ตารางที่ 2.2 การดัดแปลงองค์ประกอบของรูปแบบคุณภาพการบริการ	21
ตารางที่ 3.1 แสดงสถานที่จุดรับส่งผู้โดยสารหลักของรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร และจำนวนการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์การวัดระดับความสำคัญแบบ Rating Scale	45
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	48
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	49
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	49
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	50
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์	51
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	51
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะเป็นประจำ	52
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	53
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	53
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	54
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านการตอบสนอง	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ทั้ง 6 ด้าน ของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	67
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ตามรายด้านลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ	68
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ด้านการตอบสนองของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	70
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ด้านความเชื่อใจของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	71
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ด้านความเชื่อมั่นของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	72
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	74
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่า T-Test และค่านัยสำคัญ (Sig) ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ	76
ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยแบ่งตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้ Analysis of Variance	78
ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยแบ่งตามกลุ่มรายได้ โดยใช้ Analysis of Variance	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยแบ่งตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะโดยใช้ Analysis of Variance	82
ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยแบ่งตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้ Analysis of Variance	84
ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยแบ่งตามกลุ่มรายได้โดยใช้ Analysis of Variance	86
ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยแบ่งตามกลุ่มจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยใช้ Analysis of Variance	89
ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลของการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์แบบการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)	91
ตารางที่ 4.38 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) สัมประสิทธิ์การอธิบาย (R^2) และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)	93
ตารางที่ 4.39 สัมประสิทธิ์ถดถอย (b) และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ	93
ตารางที่ 4.40 สรุปผลการสัมภาษณ์คุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ 6 ด้าน	95

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 สรุปการประเมินของลูกค้าของคุณภาพการบริการ	20
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ รวมถึงตัวแปรและปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า	22
แผนภูมิที่ 2.3 กระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสำหรับการตัดสินใจของผู้บริโภค	24
แผนภูมิที่ 2.4 การรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพการบริการและด้านความพึงพอใจของลูกค้า	25
แผนภูมิที่ 2.5 แบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ (แบบการวิเคราะห์ช่องว่าง)	28
แผนภูมิที่ 2.6 กรอบแนวคิดการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	35

สารบัญภาพ

ภาพที่

ภาพที่ 2.1 แมทริกซ์ของคุณภาพการโรงแรม

หน้า

17