หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทาง ในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ / รูปแบบการให้บริการ / รถโดยสารไม่ประจำทาง
ชื่อนักศึกษา	ธชาภินท์ คงห้วยรอบ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พจน์ ใจชาญสุขกิจ
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2564

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทาง ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งอยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน (6ne-way ANOVA) *F*-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการกับความต้องการรูปแบบการให้บริการ ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน 2) ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ บริษัทที่สังกัด อายุงาน และรถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม และ 3) ความต้องการรูปแบบการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการ ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีโดยรวม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อความต้องการรูปแบบการให้บริการโดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการ ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดชลบุรีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

SPU CHONBURI

Thesis Title	Sattisfaction and Requirements Regarding The Service Model Bus Business in Chonburi
Keywords	satisfaction / service model / non-routed bus retail stores and
Student's Name	Tachapin Konghuairob
Thesis Advisor	Professor Dr. Poj Chaichansukkhakij
Level of Study	Master of Communication Arts
Faculty	Communication Arts, Sripatum University at Chonburi
Year	2021

ABSTRACT

In this study, the researcher aims to study the satisfaction and demands of the service model of non-local bus business in Chonburi province. The data were collected from a sample group of men and women users of the non-routed bus service total of 400 people who lives in Chonburi province using questionnaire as a tool. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, One-way ANOVA, *F*-test, and Correlation Analysis. The data analysis was performed using SPSS for Window.

The results found that 1) different demographic characteristics i.e., affiliated companies, work year experiences, and the non-routed bus that the samples used in Chonburi Province were different from customers' demands, 2) different demographic characteristics i.e., affiliated companies, work year experiences, and the non-routed bus that the samples used in Chonburi Province were overall different from customers' demands, and 3) the overall demand of the service model was correlated with the overall satisfaction of the non-routed bus service business model in Chonburi province. The relationship was positive, that is, when the demand for the service model overall had increased, the customers' satisfaction of the non-routed bus service business model in Chonburi province was increased as well.

SPU CHONBURI