หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการของรถขนส่งพนักงานที่มีผลต่อทัศนคติของผู้โดยสาร
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ทัศนคติของผู้โดยสาร / รถขนส่งพนักงาน
ชื่อนักศึกษา	วรรณภา พวงทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้โดยสารรถขนส่งพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) วิเคราะห์ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของผู้โดยสารรถขนส่งพนักงาน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารรถขนส่งพนักงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา และชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเชิงเส้นถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถขนส่งพนักงาน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ (β= 0.23) ด้านเส้นทางการเดินรถ (β= 0.24) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (β= 0.36) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Staff Transportation Affecting Passengers' Attitude
Keywords	Service quality / Passengers' attitude / Staff transportation service
Student	Wannapha Phuangthong
Thesis Advisor	Dr.Mukdashine Sandmaung
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

This research aimed to 1) compare the satisfaction level of the passengers of the staff transportation service, classified by personal factors, and 2) analyze the influence of service quality on the passengers' attitude of staff bus. This is quantitative research using a questionnaire survey. The samples were 400 passengers who used staff transportation services. The statistics used were mean, variance test, and analysis of multiple regression equations. The results showed that 1) the respondents exhibit varying levels of satisfaction, classified by gender, age, education level, and average monthly income at the significance level of 0.05, and 2) the service quality factors that have impacts on the passengers' attitude toward employee transportation services were reliability of the service (β= 0.23), routing (β= 0.24), and physical environment (β= 0.36) at the significance level of 0.05.

SPU CHONBURI