

ประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา

วาสนา ธารามาศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

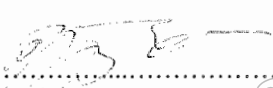
มิถุนายน 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

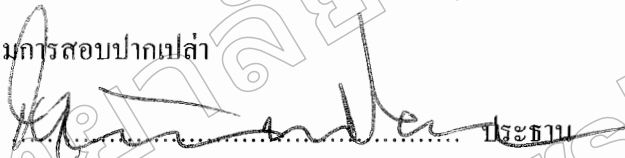
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ นางสาววาสนา ชารามาศ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

 ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

 ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อรณพ โพธิสุข)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สรุติ สุกฤตน์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

การวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

จากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีงบประมาณ 2552

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และ คำปรึกษาเป็นอย่างดี จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา และ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิติมหาวิทยาลัยบูรพา พี่ ๆ น้อง ๆ และ เพื่อน ๆ ทุกคนซึ่งมิได้อาจเอ่ยนาม ณ ที่นี้ และกำลังใจจากทางบ้านที่สำคัญที่สุด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง ให้กำลังใจในระหว่างการทำงานวิทยานิพนธ์รวมทั้งคำแนะนำ ที่มีให้เสมอมา

50933971: สาขาวิชาการบริหารทั่วไป; รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ/ รถประจำทาง/ มหาวิทยาลัยบูรพา

วาสนา ธารามาศ: ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา
(EFFECTIVENESS OF BUS SERVICE FOR BURAPHA UNIVERSITY'S STUDENTS)

อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์: พัทธนี ธารเสนา, กศ.ด.; นันทวัน อินทชาติ, ปร.ด. 102 หน้า ปี พ.ศ.
2553

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่กำลังศึกษาจำนวน 395 คน เก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอันดับ 3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เพศ อายุ คณะ วิทยาลัย ชั้นปี แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่ามหาวิทยาลัยควรบริหารจัดการรถประจำทางให้เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ตลอดจนส่งเสริมให้นิสิตหันมาใช้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น

50933971: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION ; M.P.A. (MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION)

KEYWORDS: EFFECTIVENESS / BUS SERVICES / BURAPHA UNIVERSITY

WASANA TARAMARD: EFFECTIVENESS OF BUS SERVICE FOR BURAPHA UNIVERSITY'S STUDENTS. THESIS ADVISORY: PACHANEE TARASEINA , ED.D.; NANTAWAN INTACHAT, Ph.D.; 102 P. 2010

The purpose of the research entitled, *Effectiveness of Bus Services Provided to Burapha University Students*, were to study and to compare the effectiveness of the bus service. The samples for this study consisted of 395 Burapha University students. The samples were derived by convenience random sampling. A questionnaire was as an instrument for collecting the data. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test One-Way ANOVA and Least Significant Difference method were employed for the data analysis.

The findings revealed that Burapha University students found it effective at a high level. When each aspect was considered, it was found that energy and environment saving, reduction of transportation cost and safety of life and properties were effective respectively. The result of the comparison revealed that opinions on the effectiveness of the bus service of students with different sex, age, faculty/college, status year were not different at a statistical significance level of .05 ($P < .05$).

The suggestions of this research were that the university should prepare enough buses for students' needs and thoroughly promote for more use of the bus service.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ

บทที่

1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมติฐานในการวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	24
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	41
คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง	45
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งผู้โดยสาร	46
ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา	53
ความเป็นมาของรถประจำทางมหาวิทยาลัยบูรพา	57
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
กรอบแนวคิดในการวิจัย	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 71
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 71
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 72
	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 73
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 74
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 75
	เกณฑ์การแปลผล..... 76
4	ผลการวิจัย..... 77
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนิสิต..... 78
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ
	รถประจำทางแก่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา..... 81
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้
	บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา..... 95
	ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ
	รถประจำทางแก่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา..... 96
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 104
	สรุปผลการวิจัย..... 104
	การอภิปรายผล..... 107
	ข้อเสนอแนะ..... 111

สารบัญ

หน้า

บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก	119
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	133

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	สรุปความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผล	12
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	78
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	78
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย.....	79
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี	80
6	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับ	81
7	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง.....	83
8	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	85
9	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	88
10	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่ของ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	90
11	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นระเบียบของการจราจร	92
12	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง	95
13	การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมจำแนกตามเพศ	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวม จำแนกตามเพศอายุของนิสิต	97
15 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุของนิสิต ด้านความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	98
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการ ให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวม จำแนกตามสังกัด คณะ/วิทยาลัยของนิสิต	99
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการ ให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวม จำแนกตามชั้นปีที่นิสิตกำลังศึกษา.....	100
18 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามชั้นปีที่นิสิตกำลังศึกษาด้านความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน	101
19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	102
20 แสดงค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	124
21 ค่า IOC	125

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle (ST).....	26
2 กรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7 s Framework).....	28
3 วงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA CYCLE	31
4 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	35
5 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา	56
6 ภาพด้านหน้ารถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา	58
7 ภาพด้านหน้ารถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา	59
8 ภาพด้านข้างรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา	60
9 ภาพเส้นทางเดินรถประจำทางรอบมหาวิทยาลัยบูรพา.....	62
10 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70
11 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง แก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา.....	82
12 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง แก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง.....	84
13 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง ของมหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน ชลบุรี ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	87
14 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง แก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม.....	89
15 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง แก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	91
16 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง ของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นระเบียบของการจราจร.....	94