



ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารในจังหวัดสงขลาในการใช้บริการ  
รถตู้โดยสารปรับอากาศของบริษัทโพธิ์ทองขนส่ง (2505) จำกัด  
**Expectation and Satisfaction for Passenger in Songkhla for Air-Conditioned  
Vans Service of Pho Thong Transport (1962) Company Limited**

ธนสาร เลพะกุล  
Tanasan Lekhakul

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Arts in Human and Social Development  
Prince of Songkla University**

2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เลขหมู่	HE5620.C3 ค 35 2554 ค.1
Bib Key	353558
...../...../.....	

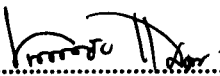
(1)

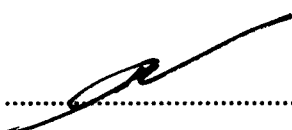
ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสาร  
ในจังหวัดสงขลาในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของ  
บริษัทโพธิ์ทองขนส่ง (2505) จำกัด

ผู้เขียน นายธนสาร เลขะกุล  
สาขาวิชา พัฒนามนุษย์และสังคม


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

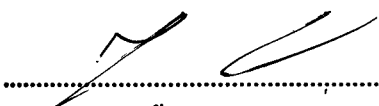
คณะกรรมการสอบ

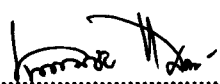
  
.....  
(ดร. เกษตรชัย และหิ้ม)

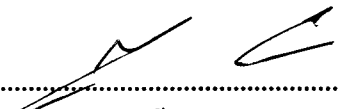
  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร. อุทิศ สังขรัตน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

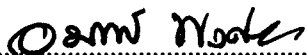
  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจิตรา จรจิตร)

  
.....  
(ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)

  
.....กรรมการ  
(ดร. เกษตรชัย และหิ้ม)

  
.....กรรมการ  
(ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และ  
สังคม

  
.....  
(ศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ พงศ์คารา)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อวิทยานิพนธ์	การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสาร ในจังหวัดสงขลาในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของ บริษัทโพธิ์ทองขนส่ง (2505) จำกัด
ผู้เขียน	นายชนสาร เลขะกุล
สาขาวิชา	พัฒนามนุษย์และสังคม
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศปรับอากาศ ในรูปของคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน นักศึกษาและคนทำงาน จำนวน 360 คน วิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การทดสอบที และการทดสอบเอฟ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ เป็นด้านที่ผู้ให้บริการ ให้ค่าความคาดหวังมากที่สุดและที่ที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจและด้านการตอบสนองลูกค้า เป็นด้านที่ผู้ให้บริการ ให้ค่าความพึงพอใจมากที่สุดและที่ที่มีความคาดหวังน้อยที่สุด มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่

2. ความคาดหวังโดยรวมในการใช้บริการรถตู้โดยสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสาร โดยรวม ทั้งในด้านรูปลักษณ์ของบริษัท ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3. ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนอยู่ในระดับ มากทั้งหมด เมื่อแยกดูในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจจะมีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ มาก แต่มีค่าน้อยกว่าความคาดหวังซึ่งหมายความว่า การบริการนี้ต้องมีการปรับปรุงด้านปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดคุณภาพที่ดีในการให้บริการ

**Title of thesis**            The Comparison of an Expectation and Satisfaction for  
Air-Conditioned Vans Service of Pho Thong Transport (1962)  
Company Limited.

**Author**                    Mr.Tanasan Lekhakul

**Major**                     Human and Social Development

**Academic year**         2010

### **ABSTRACT**

The purpose of this research were to study the comparison of an expectation and satisfaction for Air-Conditioned Vans Service of Pho Thong Transport (1962) Company Limited . For quality of service. The sample group of this research that were the students and workers amount 360 persons. Data analysis the relation between an independent and dependent variables by using mean value, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's correlation by determined the statistical significant of 0.05.

The finding indicated that

1. Study the level of an expectation of the passenger for service the van found that the most passenger have expected in side of reliability and assurance, the side of the passenger have the most expectation and have the least expectation that was take care, study the level of the satisfaction for take service the van found that the most passenger have satisfaction in side of certain, and responding to the customer . The side of the passenger have the most expectation and the least expectation at medium level that was take care.

2. All in all the side of the passenger's expectation to take service the van have positive relation with the satisfaction. All in all the side of the passenger take service both of feature, reliability and certain for responding to the customer, to take a reliability, take care at statistical significant of 0.01.

3. The expectation and satisfaction all in all are at high level. When considered in each side discover that the satisfaction have scores at high level but less than an expectation meaning that this service must improve the various problems an occur with the most passenger for good service to customers.