

ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ในงานโลจิสติกส์

Marketing Factors Affecting Parental Satisfaction in the Bus Service Pick-up and Drop-off Students of a Private School in Logistics

ศุภเดช สงสม¹, ธนวัฒน์ อภิธานวิทย์², จุลจักร เอี่ยมลาภะ³

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ, supadachsongsom@gmail.com

² คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ, dewlanla22347@gmail.com

³ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ, tuntenteenn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ในงานโลจิสติกส์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่ง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นอิสระ วิธีการสุ่มแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปกครองของนักเรียนที่ใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี ทาโร ยามาเน โดยใช่วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ Independent Sample Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Post Hoc)

ผลการวิจัยพบว่าส่วนมากเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 15,001-25,000บาท และมักเลือกใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียน โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง วัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่มีเวลาเพียงพอในการเดินทางไปส่งบุตรหลานที่โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง และมีความเป็นกังวลใจในเรื่องของความปลอดภัยของบุตรหลานในการใช้บริการรถรับ-ส่งของโรงเรียน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

Abstract

The research on marketing factors affecting parents' satisfaction with the school bus service of a private school in logistics has the following objectives: 1) to study the level of

satisfaction with the school bus service of a private school classified by demographic factors; 2) to study and compare service quality factors affecting satisfaction with the school bus service; and 3) to study the relationship between service quality factors and satisfaction with the school bus service of a private school. The research instruments used were questionnaires, random sampling without considering the probability, and convenient sampling. The sample group used in this research was 400 parents of students who used the school bus service of a private school. The sample size was determined by the Taro Yamane method using a simple random sampling method. The statistics used in the research were percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested using the Independent Sample Test, One-way ANOVA, and pairwise comparison analysis using the LSD (Post Hoc) method. The results of the research found that most of them were males more than females. Most of them worked as employees of private companies, had an income of 15,001-25,000 baht, and often chose to use the school bus service of a private school. The majority of respondents often do not have enough time to travel to send their children to a private school and are concerned about their children's safety when using the school's shuttle bus service.

Keywords: Satisfaction, School bus of a private school

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ทำวิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีความเห็นในการบริการรถรับ-ส่งของนักเรียนโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในงานโลจิสติกส์ เนื่องจากพบว่าในปัจจุบันมีการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนเกี่ยวกับรถบัสบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเกิดจากคนขับมีการขับรถเสียหลัก หรือไฟไหม้รถบัสที่เป็นผลจากความไม่พร้อมของรถที่อาจจะไม่ได้มาตรฐานทางผู้ทำวิจัยจึงตระหนักถึงความปลอดภัยของนักเรียนที่ใช้บริการรถรับ-ส่งจึงทำการวิจัยครั้งนี้ขึ้นมาเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และมาตรฐานของรถบัสโดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และทำการสำรวจจนแบบสำรวจได้มาตรฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปกครองของนักเรียนที่ใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 400 คน เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจ และยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่เด็กนักเรียนที่ใช้บริการมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง
จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์คือ เพศ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

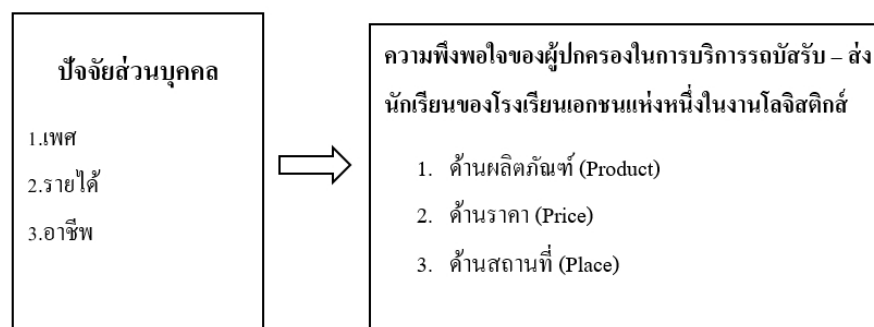
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจ และยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

3. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ให้บริการ ทางด้านคนขับ และโรงเรียนได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆให้ดีขึ้น มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัยขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น ผู้ใช้บริการรถบัส โรงเรียนเอกชน แห่งหนึ่ง สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเขตบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้บุตรหลานใช้บริการรถรับ-ส่ง ของโรงเรียน 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้การสุ่มแบบสะดวกโดยถือความสะดวกในการเก็บข้อมูลเป็นเกณฑ์สำคัญ เป็นการสุ่มผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชน แห่งหนึ่ง เป็นกลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวนที่ต้องการ โดยใช้สูตรดังนี้ Taro yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 0.05% ดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย (0.3)

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

D แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

$$n = \frac{0.3(1-0.3)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.81}{0.0025}$$

$$n = 324$$

ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 324 คน แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพียงพอเหมาะสมที่จะใช้ทดสอบ รวมถึงเพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนการเก็บแบบสอบถาม อีก 19% ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีโครงสร้างแน่นอน

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดใช้การวิจัยกำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง และตรวจสอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.2.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

3. ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยผลการวิเคราะห์ จากตารางคำถามมีทั้งหมด 3 ด้านพบว่า แต่ละข้อคำถามได้ค่า IOC เกิน 0.5 และค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานที่กำหนด คือ มากกว่า 0.5

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น

เมื่อทำการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อทำการ try out พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่น จากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลประมวลผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 % ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าแอลฟา (Alpha Coefficient) เมื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถามจะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach เท่ากับ 0.735

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

4.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ / ผู้เชี่ยวชาญ และพนักงานขับรถบัสรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง และงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

4.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิได้จากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลตำราวิชาการเอกสารผลงานวิจัยจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หอสมุดแสงหิรัญของมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร สุวรรณภูมิ การสอบถามจากผู้รู้ ที่ปรึกษาวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในเขต บางบ่อ

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์มีวิธีดังนี้

6.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

6.1.1 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.2 นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการรถบัสรับ-ส่งนักเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัส รับ – ส่ง นักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านสถานที่ (Place)

โดยระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้นจะใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} Interval &= \frac{RangRang(RR)}{CIClassass(CC)} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดความสำคัญของความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติทดสอบค่าที (t-test) คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่เกี่ยวกับเพศ (ชวนชัย เชื้อสาธุน, 2546 : 177 อ้างถึงใน สุมาลี สิงขรอาสน์, 2553 : 54

$$\text{ใช้ } t\text{-test} \text{ สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3.8)$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df) = $n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่าค่าแปรปรวนไม่เท่ากัน ($d_1^2 \neq d_2^2$) ใช้สูตร (ชวนชัย เชื้อสาธุน 2546 : 177 อ้างถึงใน สุมาลี สิงขรอาสน์ 2553 : 54

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

n_1 แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

2. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ :249)

$$FF = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_1^2}{n_2} \right)}{\left(\frac{s_7^2}{n_2} \right) + \left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)}$$

$$\frac{n_{1-1}}{n_{2-2}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติใช้พิจารณา F-distribution

MS_b แทน ค่าแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าแปรปรวนภายในกลุ่ม

3. การทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ตาราง Test of Homogeneity of Variance ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน คือ ค่า sig มากกว่า 0.05 หมายถึงยอมรับสมมติฐาน (H_o) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_{H1}) ให้ทดสอบ โดยตาราง Anova ถ้าค่า sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐาน (H_{H1}) แสดงว่ามีเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยวิธีทดสอบแบบเชฟเฟ (Scheffe) (อ้างถึง : ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ,2538:140-141) ใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร } S = \sqrt{(K-1) F_{F(aa;df,df2)} \sqrt{MS_E} \left(\sum_{j=1}^k \frac{(c_j^2)}{n_j} \right)}$$

เมื่อ S แทน ค่าวิกฤตของ Scheffe

K แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบกัน

MS_k แทน ค่าความเคลื่อนไหวของความแปรปรวนใน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ปกครองของนักเรียนที่ใช้บริการรถบัสรับ-ส่งนักเรียนจำนวน 400ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึก และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางคณิตศาสตร์

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน แจกตามเพศ ใช้การทดสอบค่า จำแนกตามอายุ ใช้การทดสอบ ถ้าพบการแตกต่างจะทำการทดสอบความสัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แสดงการทดสอบ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	sig
ชาย	238	4.854	.1832	2.006	0.45
หญิง	162	4.814	.2151		

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ - ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เพศชาย ($\bar{X} = 4.854$, $S.D = 0.1832$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 4.814$, $S.D = 0.2151$) มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

แสดงการทดสอบ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านราคา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	sig
ชาย	238	4.842	.2093	1.359	.175
หญิง	162	4.812	.2214		

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ - ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เพศชาย ($\bar{X} = 4.842$, $S.D = 0.2093$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 4.812$, $S.D = 0.2214$) มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

แสดงการทดสอบ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ - ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	sig
ชาย	238	4.866	.1839	2.895	0.004*
หญิง	162	4.806	.2245		

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เพศชาย ($\bar{X} = 4.866$, $S.D = 0.1839$) และเพศหญิง($\bar{X} = 4.806$, $S.D = 0.2245$) มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกรายได้

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	1.091	.273	7.450	.000*
ภายในกลุ่ม	395	14.466	.037		
รวม	399	15.558			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ One – Way ONOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า $F = 7.450$ และค่า $Sig = .000^*$ พบว่าอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านราคา จำแนกรายได้

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	.221	.055	1.203	.309
ภายในกลุ่ม	395	18.139	.046		
รวม	399	18.360			

พบว่ารายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบรายคู่กลับพบว่าไม่มีอายุคู่ไหนแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านสถานที่ จำแนกรายได้

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig

ระหว่างกลุ่ม	4	.547	.137	3.394	.010*
ภายในกลุ่ม	395	15.924	.040		
รวม	399	16.471			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ One – Way ONOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า $F = 3.394$ และค่า $Sig = .010^*$ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	1.011	.253	6.866	.000*
ภายในกลุ่ม	395	14.546	.037		
รวม	399	15.558			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกอาชีพโดยใช้สถิติ One – Way ONOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า $F = 6.866$ และค่า $Sig = .000^*$ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านราคา จำแนกอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	.552	.138	3.063	.017*
ภายในกลุ่ม	395	17.808	.043		
รวม	399	18.360			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านราคา จำแนกอาชีพโดยใช้สถิติ One – Way

ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า $F = 3.063$ และค่า $Sig = .017^*$ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านสถานที่ จำแนกอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	.819	.205	5.170	.000*
ภายในกลุ่ม	395	15.652	.040		
รวม	399	16.471			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ – ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านสถานที่ จำแนกอาชีพโดยใช้สถิติ One – Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า $F = 5.170$ และค่า $Sig = .000^*$ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่าง

ตาราง 4.72 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูล	ความพึงพอใจ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านราคา 3.ด้านสถานที่	- ยอมรับสมมติฐาน (Sig มากกว่า 0.05) - ยอมรับสมมติฐาน (Sig มากกว่า 0.05) - ปฏิเสธสมมติฐาน (Sig น้อยกว่า 0.05)
รายได้	1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านราคา 3.ด้านสถานที่	- ปฏิเสธสมมติฐาน (Sig น้อยกว่า 0.05) - ยอมรับสมมติฐาน (Sig มากกว่า 0.05) - ปฏิเสธสมมติฐาน (Sig น้อยกว่า 0.05)
อาชีพ	1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านราคา 3.ด้านสถานที่	- ปฏิเสธสมมติฐาน (Sig น้อยกว่า 0.05) - ปฏิเสธสมมติฐาน (Sig น้อยกว่า 0.05) - ปฏิเสธสมมติฐาน (Sig น้อยกว่า 0.05)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองที่ใช้บริการรถรับ-ส่ง นักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางบ่อ เพื่อให้หน่วยงานที่สนใจสามารถนำผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้เหมาะสมต่อไป

สรุปผลศึกษา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองที่ใช้บริการรถรับ-ส่ง นักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางบ่อ สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นผู้ประเมิน พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 238คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 เพศหญิง 162คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ของกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างรายได้อยู่ที่ น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 48คน คิดเป็นร้อยละ 12 รายได้ 5,000-15,000 บาท จำนวน 49คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 รายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 207คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 61คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพส่วนใหญ่เป็น พนักงานเอกชน จำนวน 154คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ลำดับ2 เป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 102คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ลำดับ3 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 68คน คิดเป็นร้อยละ 17 ลำดับสุดท้ายเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 61คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถรับ-ส่ง นักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ทั้งหมด 3 ด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านที่1 ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.304) ด้านที่2 ด้านราคา ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.360) ด้านที่3 ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.287)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถรับ-ส่ง นักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับการตัดสินใจที่มากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองที่ใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางบ่อ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการวิเคราะห์คุณภาพรถรับ-ส่ง โรงเรียนเอกชน แห่งหนึ่ง และความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งพบว่ามีระดับการตัดสินใจมากที่สุดการศึกษาในครั้งนี้ได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการศึกษาโดยการนำเครื่องมือในการวิจัยมาใช้สำรวจโดยการสร้างแบบสอบถามขึ้นมา และนำไปแจกให้กับผู้ปกครองที่ใช้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางบ่อ ซึ่งมีบางส่วนที่มีความเร่งรีบ ที่จะไปทำธุระต่างๆ จึงมีบางครั้งที่ไม่สามารถให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามได้จึงทำให้การเก็บแบบสอบถามใช้เวลานาน และเป็นไปได้ยาก แต่ก็มีผู้ปกครองส่วนใหญ่ที่สามารถให้ความร่วมมือได้เป็นอย่างดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการคุณภาพการให้บริการรถบัสรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ทั้ง 3 ด้าน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ราณี ศรีไพบุลย์,ชาญเดช เจริญวิริยะกุล&สุตาวรรณ สมใจ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งกรณีศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ในงานโลจิสติกส์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ และปัจจัยคุณภาพรถบัสรับ-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัส-ส่งนักเรียนของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตบางบ่อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการปรับปรุงดังนี้ สภาพของรถควรมีการทำความสะอาดบริเวณภายนอก และภายในอยู่เสมอ ความปลอดภัยในการขับรถ พนักงานขับรถควรได้รับการอบรมให้ขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร สำหรับภายในรถควรมีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการที่ทันยุคทันสมัย และเกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือสำหรับการบริการที่ดี และปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

ด้านราคา ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการมากขึ้น และควรมีราคาที่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการราคาไม่ควรสูงเกินไปเมื่อเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ ผู้ประกอบการควรมีการตลาดทางการค้าโดยการกำหนดโปรโมชั่นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการ

ด้านสถานที่ ทางโรงเรียนควรมีพื้นที่กว้างขวาง และปลอดภัยในการติดต่อสอบถามราคา หรือสอบถามอื่นๆเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาการวิจัยครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ในครั้งนี้นำไปใช้ใหม่หรืออาจมีการเพิ่มตัวแปรอิสระเพิ่มขึ้น และสร้างแบบสอบถามขึ้นใหม่ในการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับเป้าหมาย

2. ควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ในการวิจัยที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการรถบัสรับ-ส่งนักเรียน ของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง ในงานโลจิสติกส์ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2563). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 32).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา

ปรัชญาเวสารัชช. (2546). กล่าวว่า การให้บริการ. สืบค้นหา 10 เมษายน 2568

2560, จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/472/1/marisa_krai.pdf

ราณี ศรีไพบุลย์,ชาญเดช เจริญวิริยะกุลม&สุดาวรรณ สมใจ (2563). กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2568). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นหา 10 เมษายน 2568

2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>

ชวกร อมรนิมิต. (2563). การศึกษาการทำการตลาดตามรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้

ธุรกิจเดลิเวอรี่อาหารแบบบริการถึงบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร. (บธ.ม.)-บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

แผนธุรกิจการบริการเดลิเวอรี่ครัฟิมพงา วีระโยธิน, & ธรรมธร ปัญญโสภณ, (2563). ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภค

ตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน อุเบอร์ อีท (Uber Eats) เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery). In ประชุม

Graduate School Conference (Vol. 1, No. 1, Pp. 708-717).