

ศุภนิดา นันทะวงษ์: ความภักดีของผู้ปกครองในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ: กรณีศึกษาการ
เดินทางไปโรงเรียนในจังหวัดนครราชสีมา (PARENT'S LOYALTY IN PUBLIC
TRANSPORTATION: A CASE STUDY OF COMMUTE TO SCHOOL IN NAKHON
RATCHASIMA)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สัจจกานจ จอมโนนเขวา, 75 หน้า

คำสำคัญ: การเดินทางไปโรงเรียน, ความภักดี, ความพึงพอใจ, ความไว้วางใจ, ความคาดหวัง,
การรับรู้คุณภาพการบริการ, โมเดลสมการโครงสร้าง

ในประเทศที่กำลังพัฒนาหลายประเทศรวมถึงประเทศไทยมีความกังวลเกี่ยวกับความนิยมที่เพิ่มขึ้นของการใช้รถส่วนบุคคล เนื่องจากระบบการขนส่งสาธารณะในปัจจุบันที่ไม่ครอบคลุมและขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้เกิดการใช้รถส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในพื้นที่ชานเมืองและชนบทบ่อยครั้งที่การเดินทางไปโรงเรียนของเด็กไม่ปลอดภัยจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นรอบโรงเรียน ส่งผลให้ผู้ปกครองเกิดความกังวลเกี่ยวกับปัญหาด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปโรงเรียนของบุตร รูปแบบการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะจึงเป็นทางเลือกที่ถูกรับรองเพื่อแก้ปัญหาการจราจรและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่เด็กนักเรียน

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ปกครองในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ ด้วยวิธีการสำรวจข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่มีบุตรอยู่ในช่วงอายุ 6-18 ปี ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 750 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการระบบขนส่งสาธารณะทั้งในภาครัฐและเอกชนเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ และสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการของระบบ ก่อให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะอย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะมากยิ่งขึ้น

สาขาวิชา วิศวกรรมขนส่ง
ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนักศึกษา.....ศุภนิดา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....สัจจกานจ

SUPANIDA NANTHAWONG: PARENT'S LOYALTY IN PUBLIC TRANSPORTATION: A
CASE STUDY OF COMMUTE TO SCHOOL IN NAKHON RATCHASIMA.

THESIS ADVISOR: SAJJAKAJ JOMNONKWOA, Assoc. Prof., 75 PP.

Keyword: Commute to School/Loyalty/Satisfaction/Trust/Expectations/Perception of
Service Quality/Structural Equation Modeling

Concern is growing regarding the increasing use of private car in many developing countries, including Thailand. Car usage is rising in Thailand in part because the public transit system is inadequate and unreliable, especially in rural and suburban communities. Often, children's route to school is unsafe due to the increasing number of cars around the school. This prompts parents to worry about their child's safety when in transit. The model of travel by public transportation is an alternative for reducing road congestion and improving children's safety. This study seeks to better understand the factors that influencing parents' decisions regarding the use of public transportation for their children's school commutes. Data were gathered through a questionnaire from a sample of 750 parents with children between the ages of 6 and 18 years in Nakhon Ratchasima Province, Thailand. The findings of the structural equation model analysis showed a relationship between service users' loyalty and the components of satisfaction, trust, expectation, and perception of service quality. The outcomes derived in this study can serve as practical guidelines for public and private transportation system operators to improve service efficiency, meet consumer demand, and foster positive interactions between service users and operators. In this way, this study can lead to important internal and external benefits for the continued development of the public transportation system and motivate more service users to transition to the use of public transportation.

School of Transportation Engineering
Academic year 2023

Student's Signature.....Supanida.....
Advisor's Signature.....Sajjakaj.....