

นราธิป อยู่สำแดงกิจ : การพัฒนาแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจจากการให้บริการ
รถทัศนศึกษา (DEVELOPMENT FOR SATISFACTION MODEL OF A SIGHTSEEING
BUS SERVICE QUALITY) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. วัฒนวงศ์ รัตนวราห,
105 หน้า

งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
รถทัศนศึกษา และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถทัศนศึกษา
ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หลายด้าน เช่น ปรับปรุงการให้บริการได้ตรงจุดความต้องการเพื่อ
เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ในการพัฒนาแบบจำลองครั้งนี้ใช้การสำรวจด้วย
แบบสอบถามไปยังสถานศึกษาและโรงเรียนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบบสอบถาม
ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, คุณภาพการให้บริการจากสภาพของ
ยานพาหนะ, คุณภาพการให้บริการของพนักงานประจำรถ, คุณภาพการให้บริการของสถาน
ประกอบการของรถทัศนศึกษา และความพึงพอใจต่อรถทัศนศึกษา จากการพัฒนาแบบจำลองด้วย
วิธี Binary Logistic Regression ได้แบบจำลองออกมา 3 แบบจำลองดังนี้ แบบจำลองที่ 1 แบบจำลอง
พยากรณ์ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการจากสภาพรถทัศนศึกษา มีความแม่นยำร้อยละ 81.1
ตัวแปรที่มีนัยสำคัญต่อแบบจำลอง ได้แก่ ขณะนั่งในตัวรถ ไม่มีเสียงรบกวนจากเครื่องยนต์, เครื่อง
เสียงสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี, ตัวรถมีสภาพใหม่ดูดีน่าใช้งาน และมีการติดตั้งอุปกรณ์ความ
ปลอดภัยครบถ้วน แบบจำลองที่ 2 แบบจำลองพยากรณ์ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการของ
พนักงานประจำรถพบว่ามีความแม่นยำร้อยละ 81.9 มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญต่อแบบจำลองจำนวน
3 ตัวแปร ได้แก่ การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง, พนักงานให้บริการเรียบร้อย เป็นมือ
อาชีพ และความชำนาญเส้นทาง แบบจำลองที่ 3 แบบจำลองพยากรณ์ความพึงพอใจจากคุณภาพการ
ให้บริการของสถานประกอบการของรถทัศนศึกษา มีความแม่นยำร้อยละ 82.9 มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญ
ต่อแบบจำลอง 5 ตัวแปร ได้แก่ ให้ผู้ให้บริการเข้าตรวจสภาพรถก่อนการเดินทาง มีสถานที่ตั้งที่
เดินทางสะดวก มีความตรงต่อเวลา มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และมีการคัดเลือก
พนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ ในการเปรียบเทียบความแม่นยำพบว่า แบบจำลองพยากรณ์ความ
พึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการของรถทัศนศึกษา มีความแม่นยำมากที่สุด

สาขาวิชา วิศวกรรมขนส่ง
ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา น. @w
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ✓

NARATIP YOOSUMDANGKIT : DEVELOPMENT FOR SATISFACTION
MODEL OF A SIGHTSEEING BUS SERVICE QUALITY.

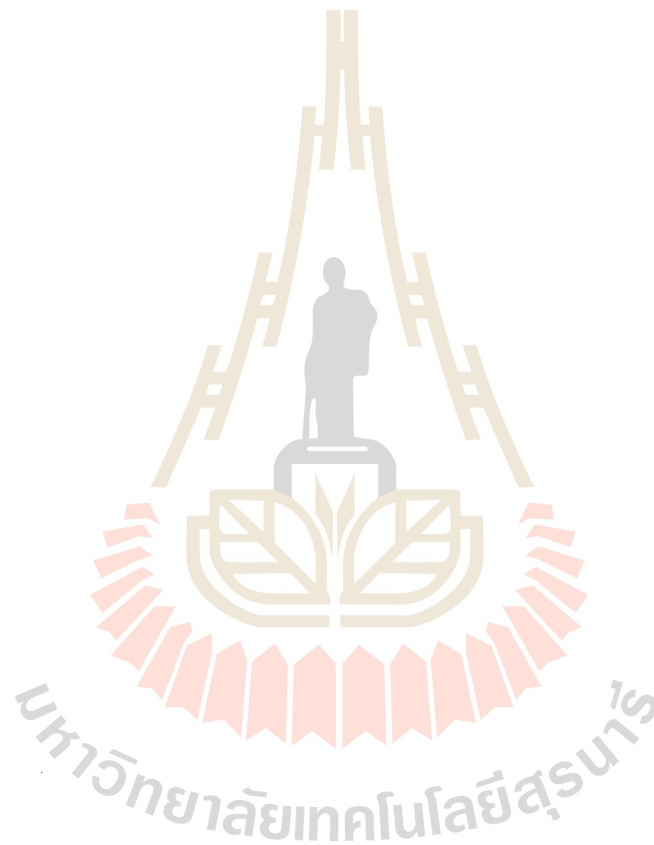
THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. VATANAVONGS

RATANAVARAHA, Ph.D., 105 PP.

SIGHTSEEING BUS/SATISFACTION/MODEL/PREDICT

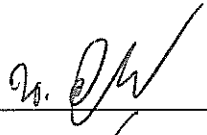
This research aimed to develop models to predict satisfaction of a sightseeing bus service and to study factors influential to the satisfaction of the sightseeing bus service that could be used in various aspects e.g. service implementation in order to meet user's satisfaction. To develop the models, the survey was conducted via questionnaires distributed to educational institutions and schools in North Eastern region of Thailand. The questionnaires consisted of general information of respondents, service quality according to vehicle conditions, service quality of the driver, service quality of the sightseeing bus company and satisfaction towards the sightseeing bus. There were 3 models generated by using Binary Logistic Regression method. Model 1 was for predicting the satisfaction of the sightseeing bus service quality. The accuracy rate of this model was 81.1%. Variables significant to this model were 1) no disturbing noise from the engine during the service, 2) effective sound system, 3) new and attractive-to-use condition of the vehicle and safety system completely installed. Model 2 with 81.9% accuracy was to predict the satisfaction of the bus driver's service quality. There were 3 factors significant to this model e.g. proper management in case of emergency, professional and appropriate services and being skillful in the route. The third model was to estimate the satisfaction derived from the service quality of the sightseeing bus company yielding the accuracy rate at 82.9%. There were 5 significant

variables which were willingness to allow users to examine the vehicle condition prior to travel, location convenient to approach, punctuality, advices on the safety apparatus and selection of experienced drivers. According to comparative study amongst these 3 models, the model that predicted the satisfaction of the service quality of the sightseeing bus company was the most accurate.



School of Transportation Engineering

Academic Year 2016

Student's Signature _____ 

Advisor's Signature _____ 