

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการชำระโดยสาธารณะระหว่างจังหวัด
 กรณีศึกษาบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ในเส้นทางภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 FACTORS INFLUENCING REPURCHASE INTENTION OF INTER-PROVINCIAL BUSES
 , A CASE STUDY OF THE TRANSPORT CO., LTD. (BOR KOR SOR) IN THE NORTHERN
 AND NORTHEASTERN ROUTES

เมธาพัฒน์ เชาววิศิษฐ 6450468

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 บุญยิ่ง คงอาชภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาติ, Ph.D.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เป็รไปเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ผ่าน SERVQUAL Model ปัจจัยความปลอดภัย ความยุติธรรมของราคา และการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระโดยสาธารณะระหว่างจังหวัด โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และมีผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18 ปีขึ้นไป และเคยโดยสารจากกรุงเทพฯ ไปยังภาคเหนือหรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือ ภาคเหนือหรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปยังกรุงเทพฯ ด้วยรถโดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 432 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท

งานวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแปรต้นซึ่งได้แก่ ปัจจัยคุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การให้ความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ และปัจจัยในด้านความยุติธรรมของราคา มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ การใช้บริการซ้ำ อย่างไรก็ตาม ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ การใช้บริการซ้ำ

คำสำคัญ : การใช้บริการซ้ำ / Service Quality / ความปลอดภัย / ความยุติธรรมของราคา / การยอมรับเทคโนโลยี