

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2
ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

สุดาร์ตน์ เกิดพิกุล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ สุภารัตน์ เกิดพิกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ เร้าธนชกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์ วัชจิตพันธ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ เร้าธนชกุล)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะโลจิสติกส์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาว์รัตน์)

วันที่.....๘.....เดือน.....กรกฎาคม.....พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศ
ชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง” สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย
กรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ เร้าชนชลกุล ที่ปรึกษา
นิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขปรับเปลี่ยนตลอดจนดำเนินการอันเป็นส่วนสำคัญให้
งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พอพันธ์ วัชรจิตพันธ์ สำหรับคำปรึกษาที่ดีตลอดปี
การศึกษา ซึ่งเป็นผู้แนะแนวทางและให้ความกระจ่างในการศึกษาค้นคว้าประกอบกับความเอาใจใส่
ในการติดตามผลความคืบหน้าของนิสิตอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี

ขอขอบพระคุณด้วยความจริงใจ คุณพ่อสุรัตน์ คุณแม่รัตนา และคุณอนุศักดิ์ เกิดพิกุล
ตลอดจนพี่ ๆ กลุ่มเพื่อนที่เป็นกำลังใจและเป็นเบื้องหลังความสำเร็จของการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุคลากร
บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ
ประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

สุदारตน์ เกิดพิกุล

54920375: สาขาวิชา: การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการขนส่งและ โลจิสติกส์)

คำสำคัญ: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2

สูตรค้น เกิดพิกุล: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง (THE APPROACH TO OPTIMIZE THE SECOND CLASS TRANSIT BUS OF WITSAVASAKORNSENA COMPANY LIMITED ON NAKORN RATCHASIMA - RAYONG ROUTE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ผศ.ไพโรจน์ เร้าธนชกุล, D.Eng., 119 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ในด้านคุณภาพการบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-Test และใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยต่อการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ในด้านราคามากที่สุด และผู้ให้บริการมีความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะติดป้ายโฆษณาข้อมูลต่าง ๆ ตามแหล่งอุตสาหกรรมซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก และผู้ให้บริการเห็นด้วยให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด ซึ่งก็คือ แจกของขวัญของสมนาคุณให้กับผู้ให้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ และให้ส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร

54920375: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: THE APPROACH TO OPTIMIZE THE SECOND CLASS TRANSIT BUS
SUDARAT KIRDPIKUL: THE APPROACH TO OPTIMIZE THE SECOND CLASS
TRANSIT BUS OF WITSAVASAKORNSENA COMPANY LIMITED ON
NAKORN RATCHASIMA - RAYONG ROUTE. ADVISOR: ASST. PROF. PAIROJ
RAOTANACHONKUL, D.Eng., 119 P. 2013.

The purposes of this research were to study the passenger opinion in the first class and the second class air conditioned bus services in the aspects of quality of service, presentation of physical characteristics, price, and personnel; to study the passenger requirements in the second class air conditioned bus services in the aspects of distribution sale channel, marketing promotion and service process; and to improve the services of the Witsavakornsena Co., Ltd. Nakornratchasima - Rayong route. This research used a questionnaire survey. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing by t-Test and Two-Tailed test.

The research found that the passengers travel by using the first class and the second class air condition bus services because of price. The passengers require the service process at the most level. The hypothesis testing reveals that the passengers grouping in different age have different opinions in personnel aspects between the first class and the second class air condition bus services with the statistical significant of 0.05.

According to improve the services, entrepreneurs agree to improve the services by using public relations and advertise in industrial estate area at the most level. In addition, most of the passengers agree to improve the services in the aspect of marketing promotion at the most level. Therefore, the entrepreneurs are give souvenir to passengers in special occasions and discount in tickets.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับส่วนประกอบการตลาดบริการ.....	6
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	10
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น.....	15
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	24
ตัวแปรที่ศึกษา.....	25
กำหนดค่าสมมติฐาน.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
4 ผลการวิจัย.....	34
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการวิจัย.....	95
การอภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	105
ภาคผนวก ข เวลาเดินรถของรถประจำทางปรับอากาศ.....	116
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	36
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ.....	36
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	36
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิลำเนา	38
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานที่ปลายทาง	39
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของรถประจำทางปรับอากาศ..	39
4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	40
4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามวันในการเดินทาง	40
4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเวลาในการเดินทาง	41
4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามบุคคลร่วมเดินทาง	41
4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง	42
4-13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวม	43
4-14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านคุณภาพการบริการ	44
4-15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ.....	45
4-16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านราคา.....	47
4-17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านบุคลากร	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวม	49
4-19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	50
4-20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	50
4-21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านกระบวนการให้บริการ.....	51
4-22 จำนวนและร้อยละความต้องการให้มีการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง .	52
4-23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามเพศ	53
4-24 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามเพศ	54
4-25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอายุ	55
4-26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด ในด้านบุคลากรด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามอายุ.....	57
4-27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด ในด้านบุคลากรด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามอายุ.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-28 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอายุ	59
4-29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอาชีพ	60
4-30 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอาชีพ	63
4-31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามรายได้	64
4-32 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามรายได้	66
4-33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามภูมิลำเนา.....	67
4-34 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามภูมิลำเนา.....	69
4-35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	71
4-36 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง.....	72
4-37 ค่าความถี่ของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง.....	72
4-38 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้ ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-39 ค่าความถี่ของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง	74
4-40 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	81
4-41 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ	82
4-42 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านคุณภาพการบริการ	82
4-43 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	84
4-44 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านบุคลากร	84
4-45 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	85
4-46 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านการส่งเสริมการตลาด	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-47 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านกระบวนการให้บริการ.....	86
4-48 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด.....	87
4-49 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ.....	88
4-50 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านคุณภาพการบริการ.....	89
4-51 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ.....	90
4-52 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านบุคลากร.....	90
4-53 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	91
4-54 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	92
4-55 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำ ทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านกระบวนการให้บริการ.....	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-56 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในระดับเห็น ด้วยมากที่สุด.....	93
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	97
5-2 ความคิดเห็นโดยรวมในแต่ละด้านของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2.....	97
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	
ภาคผนวก ข-1 เวลาเดินรถของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง.....	117
ภาคผนวก ข-2 เวลาเดินรถของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง.....	118

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
3-1 ค่าวิกฤตและบริเวณวิกฤตการทดสอบสองด้าน	28
4-1 สภาพรณโดยสารภายนอก	77
4-2 สภาพรณโดยสารภายใน	77
4-3 จุดลงเวลาเที่ยวไป (ปัจจุบัน)	78
4-4 จุดลงเวลาเที่ยวกลับ (ปัจจุบัน).....	78
4-5 จุดลงเวลาเที่ยวไป (ใหม่).....	79
4-6 จุดลงเวลาเที่ยวกลับ (ใหม่).....	79