

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศ ชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนตัวอย่างของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด
t	แทน	ค่าสถิติ t-distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติ F-distribution
F-Prob.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติ t-Test สำหรับตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) สำหรับลักษณะของตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญระหว่างแต่ละคู่ของค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตอนที่ 6 รวบรวมข้อเสนอแนะ ความต้องการ เหตุผล และการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 7 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ตอนที่ 8 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพจากข้อได้เปรียบของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา โดยวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังปรากฏในตารางที่

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	34
หญิง	66	66
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากอัตราของเพศหญิงมากกว่าของเพศชาย

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	5	5
18-35 ปี	80	80
36-50 ปี	12	12
51 ปีขึ้นไป	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานมากที่สุด มีอายุระหว่าง 18-35 ปี เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่เริ่มทำงานรายได้จึงยังไม่มากพอในการซื้อรถยนต์ จึงต้องใช้บริการรถประจำทาง รองลงมา คือ อายุ 36-50 ปี

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	23	23
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้าน/ ลูกจ้างทำงานบ้าน	50	50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	14	14
ไม่ได้ทำงาน เช่น แม่บ้าน ว่างงาน ฯลฯ	7	7
อื่น ๆ	1	1
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้าน/ ลูกจ้างทำงานบ้าน มากที่สุด รองลงมา คือ นักเรียน/ นักศึกษา เนื่องจากผู้บริการยังไม่มีรถยนต์เป็นของตนเองจึงต้องใช้บริการรถประจำทางในการเดินทาง

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	17	17
5,000 - 10,000 บาท	44	44
10,000 - 20,000 บาท	29	29
20,000 - 30,000 บาท	8	8
30,000 - 40,000 บาท	1	1
มากกว่า 40,000 บาท	1	1
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-4 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในวัยเริ่มทำงาน จึงมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท รองลงมา คือ 10,000-20,000 บาท จึงเป็นเหตุผลหลักในการเดินทางด้วยรถประจำทาง เพราะการขอสินเชื่อในการซื้อรถยนต์ส่วนตัวอาจทำได้ยากเนื่องจากฐาน

เงินเดือนยังไม่ถึง แต่ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมากกว่าเดินทางด้วยรถประจำทาง

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
นครราชสีมา	42	42
ขอนแก่น	7	7
ชัยภูมิ	2	2
หนองบัวลำภู	2	2
สุรินทร์	6	6
ร้อยเอ็ด	4	4
บุรีรัมย์	6	6
ศรีสะเกษ	2	2
อุดรธานี	3	3
มหาสารคาม	5	5
สระแก้ว	2	2
ชลบุรี	2	2
ระยอง	5	5
อื่น ๆ	12	12
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการมาทำงานในเขตอุตสาหกรรมในแถบจังหวัดระยอง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศ
ของ บริษัท วิศวกรรมฯ จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ดังปรากฏในตารางที่ 4-6 - 4-12

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานที่ปลายทาง

สถานที่ปลายทาง	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ต้นทาง คือ จังหวัดนครราชสีมา		
ระยอง	37	37
บ่อวิน	44	44
แปลงยาว	3	3
หนองปรือ	1	1
หนองเสม็ด	1	1
คลองรัง	4	4
กบินทร์บุรี	9	9
ฉะเชิงเทรา	1	1
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-6 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางไปยัง ต.บ่อวิน และจังหวัดระยองมากที่สุด
เนื่องจากเป็นที่ตั้งของเขตอุตสาหกรรม

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของรถประจำทางปรับอากาศ

ประเภทของรถโดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ
รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1	52	52
รถโดยสารปรับอากาศชั้น 2	48	48
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-7 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 มีจำนวนเที่ยววิ่งน้อย หากไม่มีเที่ยววิ่งของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ผู้ใช้บริการจึงต้องใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ความถี่ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	2	2
4 ครั้ง/ เดือน	13	13
3 ครั้ง/ เดือน	8	8
2 ครั้ง/ เดือน	11	11
1 ครั้ง/ เดือน	20	20
1 ครั้ง/ 3 เดือน	12	12
1 ครั้ง/ 6 เดือน	20	20
1 ครั้ง/ 1 ปี	14	14
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-8 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง/ เดือน และ 1 ครั้ง/ 6 เดือน มากที่สุด เนื่องจากมีทั้งผู้บริการที่มีความจำเป็นในการเดินทางและไม่มี ความจำเป็นในการเดินทาง ถือว่าสัดส่วนการใช้ยังไม่มาก

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามวันในการเดินทาง

วันในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
วันศุกร์ – เสาร์ - อาทิตย์	90	90
วันจันทร์ - พฤหัสบดี	10	10
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-9 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางในวันศุกร์ - เสาร์ - อาทิตย์ เนื่องจากเป็นวันสุดสัปดาห์และวันหยุด

ตารางที่ 4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเวลาในการเดินทาง

เวลาในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
01.00 - 05.00 น.	5	5
05.00 - 09.00 น.	17	17
09.00 - 13.00 น.	35	35
13.00 - 17.00 น.	26	26
17.00 - 21.00 น.	14	14
21.00 - 24.00 น.	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-10 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางในช่วงเวลา 09.00 - 13.00 น. และ 13.00 - 17.00 น.มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ถึงสถานที่ปลายทางไม่เกินเวลา 24.00 น. จึงสะดวกและปลอดภัยต่อการเดินทางเข้าที่พักต่อ

ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามบุคคลร่วมเดินทาง

บุคคลร่วมเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
พ่อ - แม่	6	6
ภรรยา -สามี	12	12
บุตร	4	4
เพื่อน	13	13
ญาติ - พี่น้อง	10	10
คนเดียว	53	53
อื่นๆ	2	2
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-11 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางคนเดียวมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนมากเดินทางไปทำงาน และเดินทางกลับภูมิลำเนาเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ทำงาน/ ติดต่อธุรกิจ	30	30
ธุระส่วนตัว (เยี่ยมญาติ, ไปหาเพื่อน)	26	26
ไป - กลับสถานศึกษา	6	6
ท่องเที่ยว	7	7
กลับภูมิลำเนา	28	28
อื่น ๆ	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-12 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง คือ ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ กลับภูมิลำเนา และธุระส่วนตัว (เยี่ยมญาติ, ไปหาเพื่อน) มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการทำงานอยู่ในเขตอุตสาหกรรมของจังหวัดระยอง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรม จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ทั้ง 4 ด้าน

ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร แยกเป็นโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังปรากฏในตารางที่ 4-13 - 4-17

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวม

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1			รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2		
	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพการบริการ	3.38	0.81	ปานกลาง	3.27	0.84	ปานกลาง
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.18	0.87	ปานกลาง	2.81	0.91	ปานกลาง
3. ด้านราคา	3.53	0.98	มาก	3.49	1.00	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.35	0.97	ปานกลาง	3.09	0.98	ปานกลาง
รวม	3.36	0.91	ปานกลาง	3.16	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-13 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ในส่วนของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ด้านราคาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากราคาโดยสารของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 อยู่ที่ 310 บาท และราคาโดยสารของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 อยู่ที่ 245 บาท ซึ่งผู้ให้บริการมีความเห็นว่าราคาไม่ได้แตกต่างกันมาก แต่รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 มีบริการที่ดีกว่า

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านคุณภาพการบริการ	รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1			รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2		
	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.14	1.08	ปานกลาง	3.61	1.03	มาก
2. สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี	3.24	1.04	ปานกลาง	2.76	1.08	ปานกลาง
3. มีความตรงต่อเวลาในการออกจากสถานี	3.37	1.06	ปานกลาง	3.21	1.12	ปานกลาง
4. สามารถรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้	3.18	1.07	ปานกลาง	2.94	1.11	ปานกลาง
5. มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุตลอดการเดินทาง	3.56	1.11	มาก	3.39	1.09	ปานกลาง
6. มีความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทาง	3.79	1.01	มาก	3.72	1.05	มาก
รวม	3.38	1.06	ปานกลาง	3.27	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-14 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยว่า มีความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทางอยู่ในระดับมากที่สุด มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุตลอดการเดินทางอยู่ในระดับมาก ส่วนมีความตรงต่อเวลาในการออกจากสถานี สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี สามารถรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้ และจำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ในส่วนของการประจำทางปรับอากาศชั้น 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยว่า มีความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทาง และจำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพออยู่ในระดับมาก ส่วนมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุตลอดการเดินทาง มีความตรงต่อเวลาในการออกจากสถานี สามารถรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้ และสภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ในรายข้อมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุตลอดการเดินทาง และมีความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทางอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพดี ทำให้ผู้ให้บริการมีความมั่นใจในความปลอดภัย และในส่วนของความปลอดภัยจากอาชญากรรม ซึ่งผู้ให้บริการก็ไม่ค่อยเจอกับปัญหานี้อยู่แล้ว และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในรายข้อจำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอและมีความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทางอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 มีจำนวนเที่ยวให้บริการที่เพียงพอแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีจำนวนเที่ยววิ่งให้บริการถึง 22 เที่ยว/วัน แต่รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 มีจำนวนเที่ยววิ่งให้บริการเพียง 10 เที่ยว/วัน และในส่วนของความปลอดภัยจากอาชญากรรม ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่เคยเจอกับปัญหาทรัพย์สินสูญหายระหว่างการเดินทาง

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1			รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2		
	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ที่นั่งสะดวกสบาย ภายในตัวรถโดยสาร สะอาด	3.35	1.05	ปานกลาง	2.98	1.05	ปานกลาง
2. อุณหภูมิของ เครื่องปรับอากาศบนรถ โดยสารเหมาะสม	3.36	1.03	ปานกลาง	2.86	1.07	ปานกลาง

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1			รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2		
	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. การบริการเปิดเพลง หรือภาพยนตร์ระหว่าง การเดินทาง	3.24	1.05	ปานกลาง	2.90	1.04	ปานกลาง
4. ผ้าห่มบนรถโดยสาร สะอาดและไม่เก่า จนเกินไป	2.78	1.09	ปานกลาง	2.59	1.14	ปานกลาง
รวม	3.18	1.05	ปานกลาง	2.83	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-15 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม ที่นั่งสะดวกสบาย ภายในตัวรถโดยสารสะอาด การบริการเปิดเพลง หรือภาพยนตร์ระหว่างการเดินทาง และผ้าห่มบนรถโดยสารสะอาดและไม่เก่าจนเกินไป ตามลำดับ

ในส่วนของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ที่นั่งสะดวกสบายกว้าง ภายในตัวรถโดยสารสะอาด การบริการเปิดเพลง หรือ ภาพยนตร์ระหว่างการเดินทาง อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม และผ้าห่มบนรถโดยสารสะอาดและไม่เก่าจนเกินไป ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ก็มากกว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในทุกข้อ เนื่องจากรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 มีสภาพที่ดีกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 บางคันมีสภาพเก่า อุปกรณ์ต่าง ๆ บนรถโดยสารชำรุดไม่มีการซ่อมแซมหรือปรับปรุง รวมทั้งความสะอาดของผ้าห่ม ความสะดวกสบายของเก้าอี้ที่นั่ง และอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศที่ไม่เย็น

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง
ด้านราคา

ด้านราคา	รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1			รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2		
	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ	3.43	1.07	ปานกลาง	3.41	1.07	ปานกลาง
2. ราคาค่าโดยสารเหมาะสมกับระยะทาง	3.62	1.00	มาก	3.56	1.03	มาก
รวม	3.53	1.03	มาก	3.49	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-16 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านราคา ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยว่า ราคาค่าโดยสารเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมาก ส่วนราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยว่า ราคาค่าโดยสารเหมาะสมกับระยะทางอยู่ในระดับมาก ส่วนราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ด้านราคาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าราคาไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 สะดวกสบายกว่า มีน้ำและอาหารว่างแจก และมีห้องน้ำภายในรถโดยสารอีกด้วย

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวรรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1			รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2		
	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานขับรถด้วยอัตราความเร็วที่เหมาะสม	3.35	1.06	ปานกลาง	3.18	1.13	ปานกลาง
2. การบริการของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย และเป็นมิตร	3.33	1.11	ปานกลาง	3.05	1.07	ปานกลาง
3. การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.36	1.05	ปานกลาง	3.10	1.15	ปานกลาง
รวม	3.35	1.07	ปานกลาง	3.11	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-17 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม พนักงานขับรถด้วยอัตราความเร็วที่เหมาะสม และการบริการของพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นมิตร ตามลำดับ

ในส่วนรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานขับรถด้วยอัตราความเร็วที่เหมาะสม การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม และการบริการของพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นมิตร ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ก็มากกว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในทุกข้อ เนื่องจากพนักงานให้บริการบนรถโดยสารของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 พุดจาสุภาพ มีทางเสียงครบ/ ค่ะ มีความเรียบร้อย และมีมารยาทมากกว่าพนักงานให้บริการบนรถโดยสารของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท
วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ในด้านต่าง ๆ**

ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความต้องการให้มีการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า ดังปรากฏในตารางที่ 4-18 - 4-22

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวม

ความต้องการแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.25	1.03	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.09	1.18	ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.33	1.35	ปานกลาง
รวม	3.22	1.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-18 ผู้ใช้บริการมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการมีความต้องการในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากผู้บริการต้องการความมั่นใจว่าตนเองมีที่นั่งแน่นอน

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. มีความหลากหลายของช่องทางการจำหน่ายตัวโดยสาร	3.30	1.12	ปานกลาง
2. สามารถจองตัวโดยสารล่วงหน้าได้	3.19	1.25	ปานกลาง
รวม	3.25	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-19 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มีความหลากหลายของช่องทางการจำหน่ายตัวโดยสาร และสามารถจองตัวโดยสารล่วงหน้าได้ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความต้องการรายข้อมีความหลากหลายของช่องทางการจำหน่ายตัวโดยสาร เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการรถปรับอากาศสายอื่น ๆ เริ่มมีบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ไม่ต้องเร่งรีบ ไม่ต้องไปก่อนเวลาเพื่อที่จะไปจองตัวก่อนการเดินทาง

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้รู้จักบริการของบริษัท	2.96	1.29	ปานกลาง

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
2. มีการให้ส่วนลดค่าโดยสารจากการสะสมตั๋วโดยสาร	3.22	1.35	ปานกลาง
รวม	3.09	1.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-20 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มีการให้ส่วนลดค่าโดยสารจากการสะสมตั๋วโดยสารและมีการให้ส่วนลดค่าโดยสารจากการสะสมตั๋วโดยสาร ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความต้องการรายข้อการให้ส่วนลดค่าโดยสารจากการสะสมตั๋วโดยสาร ซึ่งเป็นผลดีสำหรับผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำ และต้องการให้มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้รู้จักบริการของบริษัท เพื่อผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลของบริษัทมากขึ้น

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. มีการจัดที่นั่งตามหมายเลขรถให้กับผู้โดยสาร	3.33	1.35	ปานกลาง
รวม	3.33	1.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-21 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ มีการจัดที่นั่งตาม

หมายเลขบนรถให้กับผู้โดยสาร ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกมั่นใจว่าตนเองมีที่นั่งอย่างแน่นอน และไม่ต้องรีบขึ้นไปจองที่นั่งบนรถโดยสาร

ตารางที่ 4-22 จำนวนและร้อยละความต้องการให้มีการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

ต้องการให้มีการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องการ	44	44
ต้องการจองล่วงหน้า 3 วัน	39	39
ต้องการจองล่วงหน้า 7 วัน	13	13
ต้องการจองล่วงหน้าเป็นเดือน	4	4
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่โดยรวมต้องการให้มีการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้ามากกว่าไม่ต้องการ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถวางแผนการเดินทางล่วงหน้าได้ และมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่นั่งอย่างแน่นอน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	3.43	0.79	3.35	0.83	0.451	0.653
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.20	0.98	3.17	0.81	0.132	0.895
3. ด้านราคา	3.50	0.96	3.54	1.00	-0.182	0.856
4. ด้านบุคลากร	3.27	1.05	3.38	0.94	-0.530	0.598
รวม	3.35	0.94	3.36	0.90	-0.032	0.751
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	3.36	0.80	3.22	0.86	0.775	0.440
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.96	1.13	2.73	0.77	1.232	0.221
3. ด้านราคา	3.54	0.92	3.45	1.05	0.422	0.674
4. ด้านบุคลากร	3.16	1.12	3.09	0.91	0.511	0.611
รวม	3.26	0.99	3.12	0.90	0.735	0.487

จากตารางที่ 4-23 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-Test Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Significant มีค่าเท่ากับ 0.751 และ 0.487 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เพศจึงไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามเพศ

ความต้องการแต่ละด้าน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.28	1.02	3.23	1.04	0.240	0.811
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.87	1.30	3.20	1.11	-1.357	0.178
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.00	1.48	3.50	1.26	-1.775	0.079
รวม	3.05	1.26	3.31	1.13	-0.96	0.36

จากตารางที่ 4-24 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา-ระยอง จำแนกตามเพศ เพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-Test Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Significant มีค่าเท่ากับ 0.36 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เพศจึงไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ขอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 2

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.822	3	1.274	1.981	0.122
	ภายในกลุ่ม	61.738	96	0.643		
	รวม	65.560	99			
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.336	3	1.779	2.461	0.067
	ภายในกลุ่ม	69.396	96	0.723		
	รวม	74.732	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.683	3	0.894	0.928	0.430
	ภายในกลุ่ม	92.504	96	0.964		
	รวม	95.188	99			

ตารางที่ 4-25 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	10.352	3	3.451	3.961	0.010*
	ภายในกลุ่ม	83.630	96	0.871		
	รวม	93.982	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.548	3	1.850	2.333	0.157
	ภายในกลุ่ม	76.817	96	0.800		
	รวม	82.366	99			
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.601	3	1.534	2.248	0.088
	ภายในกลุ่ม	65.491	96	0.682		
	รวม	70.092	99			
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.479	3	1.160	1.420	0.242
	ภายในกลุ่ม	78.378	96	0.816		
	รวม	81.857	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.389	3	1.796	1.838	0.145
	ภายในกลุ่ม	93.839	96	0.977		
	รวม	99.228	99			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	11.693	3	3.898	4.455	0.006*
	ภายในกลุ่ม	84.000	96	0.875		
	รวม	95.693	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.291	3	2.097	2.490	0.120
	ภายในกลุ่ม	80.427	96	0.838		
	รวม	86.718	99			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-25 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.157 และ 0.120 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น อายุจึงไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 แตกต่าง กันในด้านบุคลากร โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด ในด้านบุคลากรแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตารางที่ 4-26 - 4-27

ตารางที่ 4-26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด ในด้านบุคลากรด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 18 ปี	18-35 ปี	36-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.87	3.45	2.53	3.11
ต่ำกว่า 18 ปี	3.87	-	0.4208	1.3389*	0.7556
			(0.330)	(0.008)	(0.270)
18-35 ปี	3.45		-	.9181*	0.3347
				(0.002)	(0.543)
36-50 ปี	2.53			-	-0.5833
					(0.34)
51 ปีขึ้นไป	3.11				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี มีความคิดเห็นด้านบุคลากร โดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุ 18-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี เป็นกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่าและไม่สนใจในด้านราคาและด้านอื่นๆ ซึ่งต่างจากกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุ 18-35 ปี แต่จะมองไปที่ตัวบุคลากรที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจที่จะให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุในกลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 4-27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด ในด้านบุคลากรด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 18 ปี	18-35 ปี	36-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.27	3.22	2.17	3.00
ต่ำกว่า 18 ปี	3.27	-	0.0500	1.1000*	0.2667
			(0.908)	(0.030)	(0.697)
18-35 ปี	3.22		-	1.0500*	
				(0.000)	(0.695)
36-50 ปี	2.17			-	-0.8333
					(0.171)
51 ปีขึ้นไป	3.00				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี มีความคิดเห็นด้านบุคลากร โดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุ 18-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบุคลากรของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1

ตารางที่ 4-28 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท
วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.263	3	2.088	2.045	0.133
	ภายในกลุ่ม	97.894	96	1.021		
	รวม	104.248	99			
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	7.776	3	2.592	1.908	0.133
	ภายในกลุ่ม	130.414	96	1.358		
	รวม	138.190	99			
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.193	3	0.731	0.394	0.757
	ภายในกลุ่ม	177.917	96	1.853		
	รวม	180.110	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.411	3	1.804	1.449	0.341
	ภายในกลุ่ม	135.408	96	1.411		
	รวม	140.849	99			

จากตารางที่ 4-28 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.341 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น อายุจึงไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 แตกต่างกันในด้านบุคลากร โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สมมติฐานข้อที่ 3

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.167	5	0.633	0.954	0.450
	ภายในกลุ่ม	62.393	94	0.644		
	รวม	65.560	99			
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.543	5	1.109	1.506	0.195
	ภายในกลุ่ม	69.189	94	0.736		
	รวม	74.732	99			

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.450	5	0.290	0.291	0.917
	ภายในกลุ่ม	93.738	94	0.997		
	รวม	95.188	99			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.782	5	0.756	0.788	0.561
	ภายในกลุ่ม	90.200	94	0.960		
	รวม	93.982	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.486	5	0.697	0.885	0.531
	ภายในกลุ่ม	78.880	94	0.834		
	รวม	82.366	99			
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.289	5	0.858	1.225	0.303
	ภายในกลุ่ม	65.803	94	0.700		
	รวม	70.092	99			
2. ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.911	5	0.782	0.943	0.457
	ภายในกลุ่ม	77.946	94	0.829		
	รวม	81.857	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.705	5	0.541	0.527	0.755
	ภายในกลุ่ม	96.523	94	1.027		
	รวม	99.227	99			

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.666	5	0.333	0.333	0.892
	ภายในกลุ่ม	94.027	94	1.000		
	รวม	95.693	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.143	5	0.629	0.757	0.602
	ภายในกลุ่ม	83.575	94	0.889		
	รวม	86.717	99			

จากตารางที่ 4-29 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.531 และ 0.602 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น อาชีพจึงไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อการ ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อการใช้บริการรถ ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และ รายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท
วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอาชีพ

ความถี่เห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	5.801	5	1.160	1.108	0.362
	ภายในกลุ่ม	98.446	94	1.047		
	รวม	104.248	99			
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	7.673	5	1.535	1.105	0.363
	ภายในกลุ่ม	130.517	94	1.388		
	รวม	138.190	99			
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.419	5	0.884	0.473	0.796
	ภายในกลุ่ม	175.691	94	1.869		
	รวม	180.110	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.964	5	1.193	0.895	0.507
	ภายในกลุ่ม	134.885	94	1.435		
	รวม	140.849	99			

จากตารางที่ 4-30 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.507 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น อาชีพจึงไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานข้อที่ 4

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.918	5	0.184	0.267	0.930
	ภายในกลุ่ม	64.642	94	0.688		
	รวม	65.560	99			
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.253	5	0.251	0.320	0.900
	ภายในกลุ่ม	73.479	94	0.782		
	รวม	74.732	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.387	5	0.277	0.278	0.924
	ภายในกลุ่ม	93.800	94	0.998		
	รวม	95.188	99			

ตารางที่ 4-31 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.137	5	0.227	0.230	0.948
	ภายในกลุ่ม	92.845	94	0.988		
	รวม	93.982	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.174	5	0.235	0.274	0.926
	ภายในกลุ่ม	81.192	94	0.864		
	รวม	82.366	99			
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.402	5	0.480	0.667	0.649
	ภายในกลุ่ม	67.690	94	0.720		
	รวม	70.092	99			
2. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.328	5	0.266	0.310	0.906
	ภายในกลุ่ม	80.529	94	0.857		
	รวม	81.857	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3.235	5	0.647	0.634	0.675
	ภายในกลุ่ม	95.992	94	1.021		
	รวม	99.228	99			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.266	5	0.453	0.456	0.808
	ภายในกลุ่ม	93.427	94	0.994		
	รวม	95.693	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.308	5	0.462	0.517	0.760
	ภายในกลุ่ม	84.410	94	0.898		
	รวม	86.718	99			

จากตารางที่ 4-31 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.926 และ 0.760 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น รายได้จึงไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อการ ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถ ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.432	5	0.886	0.835	0.528
	ภายในกลุ่ม	99.816	94	1.062		
	รวม	104.248	99			
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.049	5	0.610	0.424	0.831
	ภายในกลุ่ม	135.141	94	1.438		
	รวม	138.190	99			
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.275	5	0.655	0.348	0.882
	ภายในกลุ่ม	176.835	94	1.881		
	รวม	180.110	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.585	5	0.717	0.536	0.747
	ภายในกลุ่ม	137.264	94	1.460		
	รวม	140.849	99			

จากตารางที่ 4-32 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.747 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น รายได้จึงไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ขอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานข้อที่ 5

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.113	13	0.624	0.934	0.522
	ภายในกลุ่ม	57.447	86	0.668		
	รวม	65.560	99			

ตารางที่ 4-33 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1						
2. ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	12.895	13	0.992	1.380	0.186
	ภายในกลุ่ม	61.837	86	0.719		
	รวม	74.732	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	17.055	13	1.312	1.444	0.156
	ภายในกลุ่ม	78.133	86	0.909		
	รวม	95.188	99			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	12.205	13	0.939	0.987	0.471
	ภายในกลุ่ม	81.778	86	0.951		
	รวม	93.982	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	12.567	13	0.967	1.186	0.334
	ภายในกลุ่ม	69.799	86	0.812		
	รวม	82.366	99			
รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2						
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.773	13	0.290	0.376	0.974
	ภายในกลุ่ม	66.319	86	0.771		
	รวม	70.092	99			
2. ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.495	13	0.730	0.868	0.589
	ภายในกลุ่ม	72.362	86	0.841		
	รวม	81.857	99			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	14.135	13	1.087	1.099	0.371
	ภายในกลุ่ม	85.092	86	0.989		
	รวม	99.227	99			

ตารางที่ 4-33 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	12.041	13	0.926	0.952	0.504
	ภายในกลุ่ม	83.652	86	0.973		
	รวม	95.693	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.861	13	0.758	0.824	0.610
	ภายในกลุ่ม	76.856	86	0.894		
	รวม	86.717	99			

จากตารางที่ 4-33 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามภูมิลำเนา โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.334 และ 0.610 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ภูมิลำเนาจึงไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถ ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และ รายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-34 เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	21.417	13	1.647	1.711	0.073
	ภายในกลุ่ม	82.830	86	0.963		
	รวม	104.248	99			

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	18.372	13	1.413	1.014	0.445
	ภายในกลุ่ม	119.818	86	1.393		
	รวม	138.190	99			
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.377	13	2.260	1.289	0.235
	ภายในกลุ่ม	150.733	86	1.753		
	รวม	180.110	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	23.055	13	1.773	1.338	0.251
	ภายในกลุ่ม	117.794	86	1.370		
	รวม	140.849	99			

จากตารางที่ 4-34 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามภูมิภาค โดยการใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.251 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ภูมิภาคจึงไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการ	สรุป
เพศ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1
อายุ	รถปรับอากาศชั้น 1 - ด้านบุคลากรแตกต่างกัน รถปรับอากาศชั้น 2 - ด้านบุคลากรแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1
อาชีพ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1
รายได้	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1
ภูมิลำเนา	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

จากตารางที่ 4-35 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ด้านบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 รวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศ และเหตุผลและการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศ ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ดังปรากฏผลตามตารางที่ 4-36 - 4-39

ตารางที่ 4-36 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อ
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท
วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้ตอบ/ ไม่ตอบ แบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	35	35
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	65	65
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวน
กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 65

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและ
พัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา -
ระยอง มีรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่ เป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-37 ค่าความถี่ของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ
เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท
วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ของจำนวน ที่ตอบ	ร้อยละ
1. ควรจัดรถโดยสารให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการในช่วงเทศกาล	7	14.29
2. ควรปรับปรุงเรื่องการรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้	6	12.24
3. ควรมีบริการรถตู้	1	2.04
4. ควรปรับปรุงสภาพรถเนื่องจากสภาพรถเก่า	3	6.12
5. ควรปรับปรุงเรื่อง การรับผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่ง	3	6.12
6. ไม่ควรแวะรับผู้โดยสารระหว่างทาง	1	2.04
7. ควรเช็คสภาพรถโดยสารก่อนใช้งาน	4	8.16

ตารางที่ 4-37 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
8. ควรปรับปรุงบริการของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ให้แตกต่างจากรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2	2	4.08
9. รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ไม่ควรจอดระหว่างทาง	1	2.04
10. ควรปรับปรุงบริการอาหารว่าง และน้ำดื่ม ของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1	1	2.04
11. ควรแจ้งผู้โดยสารล่วงหน้า เมื่อถึงจุดหมายของผู้โดยสาร	1	2.04
12. ควรปรับปรุงเรื่อง ความสะอาดภายในรถ	5	10.20
13. ควรมีบริการขายเครื่องดื่มบนรถ	1	2.04
14. ควรปรับปรุงการแต่งกายของพนักงาน	4	8.16
15. ควรปรับปรุงพนักงานให้พูดจาสุภาพ	8	16.33
16. ควรมีบริการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า	1	2.04
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4-37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง พบว่า ควรปรับปรุงพนักงานให้พูดจาสุภาพ ควรจัดรถโดยสารให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการในช่วงเทศกาล ควรปรับปรุงเรื่องการรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้ ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดภายในรถ อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะพูดจาไม่ค่อยสุภาพ ตะโกนเสียงดัง ไม่มีหางเสียง ครับ/ค่ะ และในช่วงเทศกาลมีผู้ใช้บริการจำนวนมากเนื่องจากเป็นวันหยุดยาว ผู้ใช้บริการต้องการกลับภูมิลำเนา จึงทำให้รถโดยสารไม่เพียงพอ ส่วนในเรื่องการรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้ล่าช้า เนื่องจากรถโดยสารมีการจอดแวะรับผู้โดยสารรายทางและขับช้า จึงทำให้ถึงจุดหมายล่าช้า และในเรื่องของความสะอาดภายในรถ พนักงานประจำรถไม่ค่อยใส่ใจกับความสะอาดบนรถเท่าที่ควร จึงทำให้ยังมีเศษขยะ และเศษดินเหลืออยู่บ้าง

ตารางที่ 4-38 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้
ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง
นครราชสีมา - ระยอง

ผู้ตอบ/ไม่ตอบ แบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	41	41
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	59	59
รวม	100	100

จากตารางที่ 4-38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศ พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 41 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 59

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง มีรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่ เป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-39 ค่าความถี่ของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง
นครราชสีมา - ระยอง

เลือกใช้รถประจำทางปรับอากาศชั้นใด เพราะเหตุใด	ความถี่ของ จำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
1. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ มีห้องน้ำ	5	12.20
2. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ มีความสะดวกสบาย	14	34.15
3. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ ราคาไม่ต่างกันมาก	4	9.76
4. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ ถึงจุดหมายด้วยความปลอดภัย	1	2.44
5. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ ไม่จอดระหว่างบ่อ	3	7.32

ตารางที่ 4-39 (ต่อ)

เลือกใช้รถประจำทางปรับอากาศชั้นใด เพราะเหตุใด	ความถี่ของ จำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
6. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 เพราะ ราคาถูกกว่า	3	7.32
7. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 เพราะ ราคาถูก ระยะเวลาถึง จุดหมายใกล้เคียง	3	7.32
8. เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 เพราะ บริการ ไม่แตกต่างกัน	2	4.88
9. เลือกรถคันที่ออกเร็วที่สุด เพราะ บริการ ไม่แตกต่างกัน	6	14.63
รวม	41	100

จากตารางที่ 4-39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับเหตุผลและการเลือกใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ มีความสะดวกสบาย เนื่องจากมีน้ำ และอาหารว่างแจก อีกทั้งยังมีห้องน้ำภายในรถ รองลงมา คือ เลือกรถคันที่ออกเร็วที่สุด เพราะบริการ ไม่แตกต่างกัน และเลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ มีห้องน้ำ ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เนื่องจากผู้โดยสารอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าบริการของรถประจำทางปรับอากาศทั้ง 2 ประเภท ไม่มีความแตกต่างกันมากในเรื่องของเวลาที่ถึงจุดหมาย ราคา และการบริการ จึงเลือกใช้บริการรถคันที่ออกเร็วที่สุด สำหรับผู้ใช้บริการที่เลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะ มีห้องน้ำ เนื่องจากผู้โดยสารคิดว่าเพื่ออยากเข้าห้องน้ำในระหว่างทาง

ตอนที่ 7 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้วิจัยได้พิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการน้อยที่สุดในด้านนั้น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

ด้านคุณภาพการบริการ พิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00 ซึ่งได้แก่ รายชื่อสภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี และรายชื่อการสามารถรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00 ซึ่งควรปรับปรุงในทุกรายชื่อ มีดังนี้ รายชื่อที่นั่งสะดวกสบาย ภายในตัวรถโดยสารสะอาด รายชื่อด้าน

อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม รายชื่อการบริการเปิดเพลงหรือภาพยนตร์ ระหว่างการเดินทาง และรายชื้อผ้าห่มบนรถโดยสารสะอาดและไม่เก่าจนเกินไป

ด้านบุคลากร พิจารณารายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00 ซึ่งในด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 3.00 ในทุกรายชื้อ แต่ในรายชื้อการบริการของพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียง 3.00

จากผลการศึกษาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. จากข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ทำให้ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศ ผู้ประกอบการจึงควรที่จะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18-35 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้าน/ ลูกจ้างทำงานบ้าน มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น ทางบริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ ตัดป้ายโฆษณาเส้นทางรถโดยสาร ตารางรถโดยสาร รายชื้อรถโดยสารต่าง ๆ ในแหล่งอุตสาหกรรมเพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

2. จากข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการควรที่จะต้องพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป เช่น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางไปยังบ่อวิน ในวันศุกร์ - เสาร์ - อาทิตย์ เดินทางเฉลี่ย 1 ครั้ง/ เดือน และ 1 ครั้ง/ 6 เดือน และใช้บริการในช่วงเวลา 09.00 - 13.00 น. เดินทางคนเดียว เพื่อทำงาน/ ติดต่อธุรกิจ ดังนั้น ทางบริษัทควรมีการปรับปรุง ดังนี้

2.1 จัดจำนวนรถในวันจันทร์ - พุธให้ลดลง เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนน้อย

2.2 มีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป - กลับ (ส่วนลด 5%) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการใช้บริการของทางบริษัททั้งไปและกลับ

3. ด้านคุณภาพการบริการ บริษัทจะต้องสร้างภาพพจน์และรักษาชื่อเสียงของบริษัทไว้ในทางที่ดี ทางบริษัทควรมีการปรับปรุง ดังนี้

3.1 มีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ตั้งแต่ด้านความสะอาดและความสมบูรณ์ของอุปกรณ์บนรถ เช่น ความสมบูรณ์ของเบาะและพนักเก้าอี้ที่ให้บริการ สภาพภายในรถโดยสารต้องมีการทำความสะอาด และเก็บกวาดขยะให้เรียบร้อย

ตัวอย่างสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกที่เรียบร้อยและไม่เรียบร้อย

สภาพรถโดยสารภายนอกที่เรียบร้อย



สภาพรถโดยสารภายนอกที่ไม่เรียบร้อย

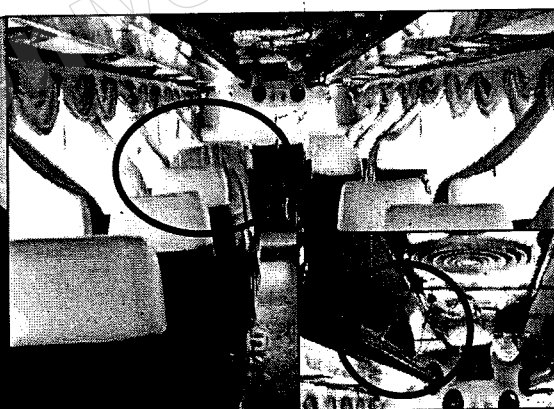


ภาพที่ 4-1 สภาพรถโดยสารภายนอก

สภาพรถโดยสารภายในที่เรียบร้อย



สภาพรถโดยสารภายในที่ไม่เรียบร้อย



ภาพที่ 4-2 สภาพรถโดยสารภายใน

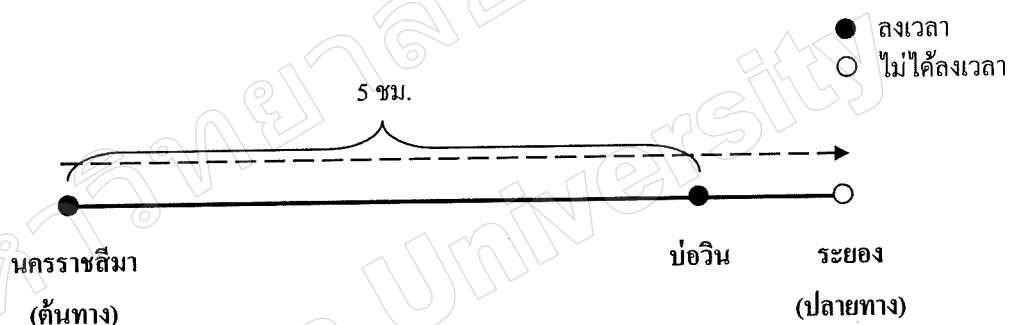
3.2 ตรวจเช็คเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน ให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการเปลี่ยนอะไหล่ทันทีเมื่อครบอายุการใช้งาน โดยไม่ต้องรอให้เกิดความเสียหาย หากเครื่องยนต์ขัดข้องอันเกิดจากการขาดการตรวจเช็คก่อนใช้งาน จะต้องเสียค่าปรับจำนวน 1,500 บาท

3.3 มีมาตรการที่เข้มงวดในการควบคุมเวลาการวิ่งรถโดยสาร (ยกเว้นในช่วงเทศกาลและเหตุจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม) ปัจจุบันทางบริษัทใช้มาตรการในการควบคุมเวลาการวิ่งโดยสาร โดยกำหนดเวลามาตรฐาน คือ 6 ชม. 30 นาที หากรถโดยสารวิ่งเกิน 3 นาทีขึ้นไป จะโดน

สั่งพักในเที่ยวต่อไป ซึ่งเป็นมาตรการที่ไม่เข้มงวดนัก และมักจะมีรถที่วิ่งเกินเวลาอยู่บ่อย ๆ ดังนั้นทางบริษัทต้องมีมาตรการที่เข้มงวดมากขึ้น โดยหากรถคันที่วิ่งเกินเวลาที่กำหนด จะต้องเสียค่าปรับดังนี้ เกินเวลา 1-10 นาทีแรก เสียค่าปรับเป็นเงิน 1,000 บาท นาทีต่อไปนาทีละ 100 บาท

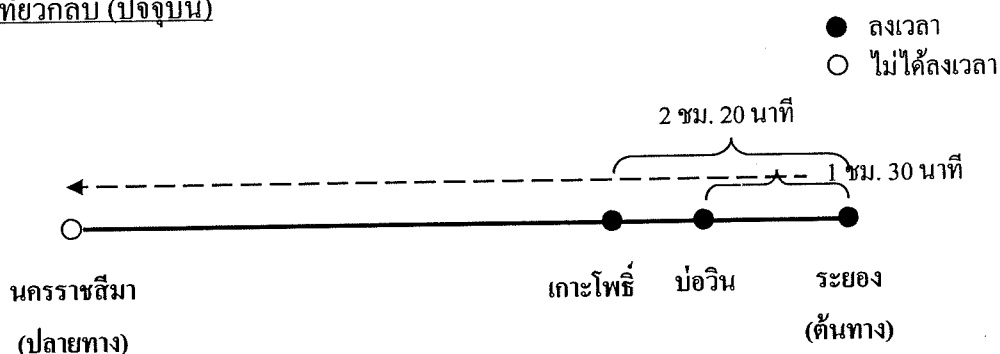
3.4 เพิ่มจุดเช็คเวลาให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและครอบคลุมปลายทาง เนื่องจากทางบริษัททำการเช็คเวลาเที่ยวไป จากต้นทางไปยังจุดเช็คเวลาระหว่างทางเพียงแค่ 1 จุดเท่านั้น คือ บ่อวิน และในเที่ยวกลับ จากต้นทางไปยังจุดเช็คเวลาระหว่างทางเพียงแค่ 2 จุดเท่านั้น คือ บ่อวินและเกาะโพธิ์ อีกทั้งยังไม่ครอบคลุมปลายทาง และทำให้รถโดยสารไม่สามารถรักษาเวลาวิ่งที่แน่นอนและเป็นมาตรฐานได้ ดังนั้นทางบริษัทควรเพิ่มจุดลงเวลา โดยเที่ยวไปเพิ่มจุดลงเวลาที่กบินทร์บุรีและระยอง และเที่ยวกลับเพิ่มจุดลงเวลาที่กบินทร์บุรีและนครราชสีมา

จุดลงเวลาเที่ยวไป (ปัจจุบัน)



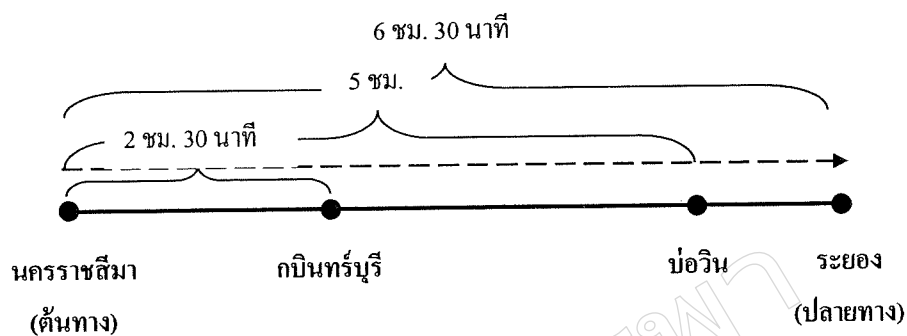
ภาพที่ 4-3 จุดลงเวลาเที่ยวไป (ปัจจุบัน)

จุดลงเวลาเที่ยวกลับ (ปัจจุบัน)



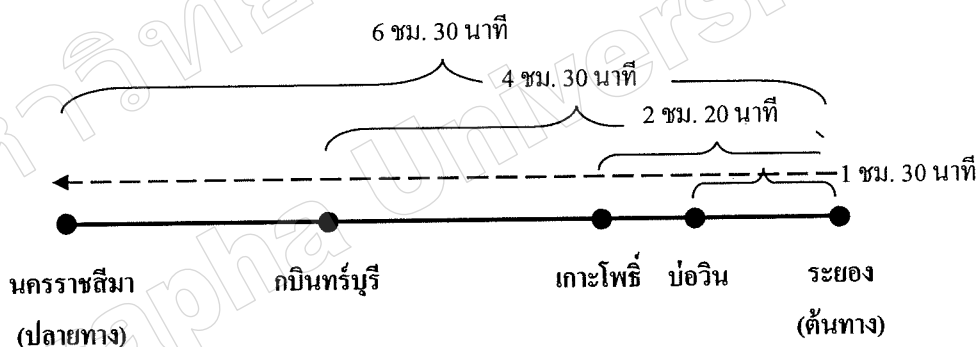
ภาพที่ 4-4 จุดลงเวลาเที่ยวกลับ (ปัจจุบัน)

จุดลงเวลาเที่ยวไป (ใหม่) เพิ่มจุดลงเวลาที่กบินทร์บุรี และระยอง



ภาพที่ 4-5 จุดลงเวลาเที่ยวไป (ใหม่)

จุดเช็ควเวลาเที่ยวกลับ (ใหม่) เพิ่มจุดลงเวลาที่กบินทร์บุรี และนครราชสีมา



ภาพที่ 4-6 จุดลงเวลาเที่ยวกลับ (ใหม่)

3.5 มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการฝึกอบรมให้ขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ทางบริษัทควรปรับปรุง ดังนี้

4.1 ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ เช่น ถ้าอากาศร้อนควรปรับอุณหภูมิที่

4.2 คู่มือห้ามโดยต้องทำความสะอาดให้ถูกสุขลักษณะก่อนนำไปแจกจ่ายให้แก่ผู้โดยสาร โดยควรเปลี่ยนผ้าห่มใหม่ทุกครั้งในทุกเที่ยว

4.3 ที่นั่งสะดวกสบาย ภายในตัวรถโดยสารสะอาด โดยพนักงานจะต้องตรวจ ดูแล พนักงานเก็บค่าให้เรียบร้อย หากพบว่าเก็บค่าผิด จะต้องซ่อมแซมให้เรียบร้อย และต้องหมั่นดูแลความสะอาดอยู่เสมอ

4.4 การบริการเปิดเพลง หรือภาพยนตร์ระหว่างการเดินทาง เพื่อสร้างความผ่อนคลาย และสร้างความบันเทิงให้กับผู้โดยสาร ควรเปิดเฉพาะเที่ยวกลางวัน และงดเปิดเพลงหรือภาพยนตร์ในเที่ยวกลางคืนเนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่เหมาะแก่การพักผ่อนของผู้โดยสาร

5. ด้านบุคลากร บริษัทควรมีการปรับปรุง ดังนี้

5.1 ควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ และพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เช่น การสัมภาษณ์ การทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย การทดสอบการขับขี่ เป็นต้น

5.2 จัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้พนักงานมีใจรักด้านการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ โดยพนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมด้านมารยาท การบริการก่อนมาปฏิบัติงานจริง

5.3 มีการวัดและประเมินผลพนักงานอย่างมีระบบ เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน เช่น ก่อนออกเดินทางพนักงานขับรถทุกคนต้องมีการตรวจวัดแอลกอฮอล์ ตรวจสอบร่างกายและประเมินพนักงานดีเด่น

6. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บริษัทควรมีการปรับปรุง ดังนี้

6.1 นำระบบการจองตั๋วโดยสารโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ลดความยุ่งยาก สับสน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 มีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในด้านการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ช่วยให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายได้ทุกวัน เพิ่มประสิทธิภาพในการโฆษณา อีกทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัยให้กับบริษัท

6.3 สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้ ซึ่งช่วยลดภาระและเวลาในวันเดินทาง

7. ด้านการส่งเสริมการตลาด บริษัทควรมีการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ บริษัทควรมีการปรับปรุง ดังนี้

7.1 ให้ส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร โดยสะสมตั๋วโดยสารครบ 10 ครั้ง ลด 50% ในครั้งต่อไป ภายในระยะเวลา 1 ปี เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดการใช้บริการซ้ำ ทำให้ลูกค้า

เกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท อีกทั้งเป็นการรักษาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

7.2 แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น พวงกุญแจโลโก้บริษัทเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น ให้แก่ผู้ใช้บริการฟรี ๆ เพื่อขอบคุณผู้ใช้บริการเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัทไปในตัว สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการของบริษัท อีกทั้งยังเป็นการขยายฐานกลุ่มลูกค้าด้วยการสร้างความดึงดูดใจกับลูกค้าใหม่ ๆ

8. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรกำหนดการบริการแก่ผู้โดยสารให้เป็นมาตรฐาน บริษัทควรมีการปรับปรุง ดังนี้

8.1 จัดที่นั่งตามหมายเลขให้กับผู้โดยสาร เพื่อความง่ายต่อการเช็คจำนวนของพนักงานบนรถโดยสาร และผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่นั่ง

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของบริษัท วิศวกรรมฯ จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ตารางที่ 4-40 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรมฯ จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านปัจจัยส่วนบุคคล			
1. ประชาสัมพันธ์ ติดป้ายโฆษณาเส้นทางเดินรถ ตารางการเดินรถ และข้อมูลต่าง ๆ ตามแหล่งอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก	4.50	0.71	มากที่สุด
รวม	4.50	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-40 ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันทางบริษัทไม่มีสื่อโฆษณา หรือการประชาสัมพันธ์ใด ๆ ไปยังลูกค้าเลย ซึ่งการประชาสัมพันธ์ ติดป้ายโฆษณาเป็นการแนะนำให้รู้จักบริการของบริษัท เสนอข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้บริการของบริษัทได้ดี และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในบริการ

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ
ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ			
1. จัดจำนวนรถในวันจันทร์ - พุธให้ลดลงเนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อย	3.50	0.71	มาก
2. มีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป-กลับ	3.00	1.41	ปานกลาง
รวม	3.25	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-41 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการโดยรวม ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงปานกลาง ส่วนในรายข้อพบว่า จัดจำนวนรถในวันจันทร์ - พุธให้ลดลงอยู่ในระดับมาก เนื่องจากจำนวนเที่ยวที่ให้บริการมีมากกว่าจำนวนผู้ใช้บริการ หากไม่มีผู้โดยสารในคิวนั้น ๆ ผู้ประกอบการเห็นว่าไม่ควรวิ่ง ทำให้รถไม่สามารถออกได้ ผู้ประกอบการก็ต้องเสียค่าคิวให้กับบริษัทจำนวน 500 บาท ในรายข้อมีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป - กลับ เห็นด้วยที่จะปรับปรุงปานกลาง เนื่องจากการให้ส่วนลดจะส่งผลกระทบต่อผลกำไรของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ
ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านคุณภาพการบริการ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพการบริการ			
1. มีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย	3.50	0.71	มาก

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพการบริการ			
2. ตรวจสอบเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.00	มาก
3. มีมาตรการที่เข้มงวดในการควบคุมเวลาการวิ่งรถโดยสาร เช่น หากวิ่งเกินกำหนดเวลาต้องเสียค่าปรับ	4.00	1.41	มาก
4. เพิ่มจุดเช็คเวลาให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและครอบคลุมทั้งต้นทางและปลายทาง	4.50	0.71	มากที่สุด
5. มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร	4.50	0.71	มากที่สุด
รวม	4.10	0.71	มาก

จากตารางที่ 4-42 ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมาก ในรายชื่อเพิ่มจุดเช็คเวลาให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและครอบคลุมทั้งต้นทางและปลายทาง และมีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมากที่สุด เนื่องจากทางบริษัทมีจุดเช็คเวลาจำนวน 2 จุด ซึ่งยังไม่ครอบคลุมปลายทาง และส่งผลให้รถโดยสารบางคันวิ่งถ่วงเวลารถคันที่ออกตามหลัง ทำให้อาจเกิดความไม่พอใจตามมา และหากมีการจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร ผู้ร่วมเดินทางมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เกิดผลดีทั้งแก่ผู้ประกอบการ พนักงาน ผู้โดยสาร และผู้ใช้นั่น

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ
ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
1. ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ	3.50	0.71	มาก
2. ดูแลผ้าห่มโดยต้องทำความสะอาดให้ถูก สุขลักษณะ	4.00	1.41	มาก
รวม	3.75	1.06	มาก

จากตารางที่ 4-43 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมาก เนื่องจากการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศและดูแลผ้าห่มโดยต้องทำความสะอาดให้ถูกสุขลักษณะ สามารถทำได้เลยและไม่ต้องการลงทุนเพิ่ม

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ
ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านบุคลากร

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคลากร			
1. ควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการ บริการ และพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ในการทำงาน	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความ เป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00	0.00	มาก
3. มีการวัดและประเมินผลพนักงานอย่างมีระบบ	3.50	0.71	มาก
รวม	4.17	0.24	มาก

จากตารางที่ 4-44 ด้านบุคลากรโดยรวม ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมาก ในรายข้อควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ และพนักงานขับรถที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เห็นด้วยที่จะปรับปรุงมากที่สุด เนื่องจากพนักงานให้บริการยังไม่มีความสะดวกหรือร้อน ไม่มีความสุภาพ ไม่มีกิจกรรมรยาทและความเต็มใจที่จะให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ประทับใจ และการสรรหาพนักงานขับรถที่มีประสิทธิภาพถือว่าสำคัญมาก เนื่องจากรถโดยสารคันใหญ่ เส้นทางต้องขึ้น - ลงเขา เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ดังนั้นพนักงานขับรถจึงจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพในการขับรถมาก่อน

ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. นำระบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้	4.00	0.00	มาก
2. มีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต	4.50	0.71	มากที่สุด
3. สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้	4.50	0.71	มากที่สุด
รวม	4.33	0.47	มาก

จากตารางที่ 4-45 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมาก ในรายข้อมีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต และรายข้อสามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้ ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมากที่สุด เนื่องจากเว็บไซต์ช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และบริการต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนและความยุ่งยากลงได้ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัยให้กับบริษัท และการที่ผู้ใช้บริการสามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4-46 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ
ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านการส่งเสริมการตลาด

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
1. ให้ส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร	3.50	0.71	มาก
2. แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	3.50	2.12	มาก
รวม	3.50	1.41	มาก

จากตารางที่ 4-46 ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมาก เนื่องจากการให้ส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร และแจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เพื่อสร้างความภักดี ช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการของบริษัทอีก ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและรู้สึกคุ้มค่ากับราคาค่าโดยสารเมื่อได้รับส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร

ตารางที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถ
ประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านกระบวนการให้บริการ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. จัดที่นั่งตามหมายเลขบนรถโดยสารให้กับผู้โดยสาร	3.50	0.707	มาก
รวม	3.50	0.707	มาก

จากตารางที่ 4-47 ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะจัดที่นั่งตามหมายเลขให้กับผู้โดยสารมาก เนื่องจากพนักงานบนรถโดยสารสามารถเช็คจำนวนผู้โดยสารได้ว่าครบหรือตรงตามจำนวนที่ได้แจ้งจากพนักงานขายตั๋วหรือไม่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของบริษัท วิศวกรรมฯ จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้วิจัยได้พิจารณาในรายชื่อที่ผู้ประกอบการเห็นด้วยมากที่สุดที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในรายชื่อ ดังนี้

ตารางที่ 4-48 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น
ด้านปัจจัยส่วนบุคคล		
1. ประชาสัมพันธ์ ติดป้ายโฆษณาเส้นทางรถโดยสาร การเดินรถ และข้อมูลต่าง ๆ ตามแหล่งอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก	4.50	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการบริการ		
1. เพิ่มจุดเช็คเวลาให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและครอบคลุมทั้งต้นทางและปลายทาง	4.50	มากที่สุด
2. มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับรถยนต์อย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร	4.50	มากที่สุด
ด้านบุคลากร		
1. ควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ และพนักงานขับรถที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน	5.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		
1. มีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต	4.50	มากที่สุด
2. สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-48 ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ และพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากพนักงานไม่มีจิตใจที่รักบริการ ไม่สุภาพ และไม่มีการยาต่อผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้ให้บริการไม่ประทับใจในบริการและอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ผู้ประกอบการจึงต้องการพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีกิริยามารยาทรวมไปถึงบุคลิกภาพดี คนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความขี้มเข้มแข็งใส่ใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท และพนักงานขับรถเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การเดินทางปลอดภัยยิ่งขึ้น - ลงเขา มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุสูง พนักงานขับรถจึงต้องมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการขับรถโดยสารมาก่อน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงเห็นด้วยมากที่สุดที่ควรจะมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ และพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ			
1. มีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป - กลับ	4.23	0.90	มาก
รวม	4.23	0.90	มาก

จากตารางที่ 4-49 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมาก หากมีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป - กลับ เนื่องจากผู้บริการจะได้ราคาตั๋วโดยสารในราคาที่ถูกลง ซึ่งส่วนใหญ่ผู้บริการก็มีการเดินทางแบบไป - กลับอยู่แล้วด้วย

ตารางที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านคุณภาพการบริการ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพการบริการ			
1. มีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย	4.63	0.56	มากที่สุด
2. มีการตรวจเช็คเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานให้ตรงตามระยะเวลาดำหนด	4.33	0.61	มาก
3. มีมาตรการที่เข้มงวดในการควบคุมเวลาการวิ่งรถโดยสาร เช่น หากวิ่งเกินกำหนดเวลาต้องเสียค่าปรับ	3.97	0.72	มาก
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับรถอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร	4.07	0.69	มาก
รวม	4.25	0.64	มาก

จากตารางที่ 4-50 ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมาก ในรายข้อมีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย หากมีการปรับปรุงผู้ให้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากสภาพรถเป็นสิ่งแรกที่ผู้ให้บริการเห็นและสัมผัสได้ สภาพรถบางคันอยู่ในสภาพที่โทรมและไม่เรียบร้อย ทำให้ผู้บริการเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัย และเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2

ตารางที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
1. ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ	3.77	0.679	มาก
2. ดูแลผ้าห่มโดยต้องทำความสะอาดให้ถูกสุขลักษณะ	2.87	0.629	ปานกลาง
รวม	3.32	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-51 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการปานกลาง ในรายชื่อปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ หากมีการปรับปรุง ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมาก เนื่องจากในช่วงหน้าร้อน สภาพอากาศร้อนมาก แดดแรง ทำให้อากาศภายในรถร้อนตามไปด้วย หากอุณหภูมิภายในรถเหมาะสม ผู้ใช้บริการจะรู้สึกผ่อนคลาย ไม่อ่อนเพลียและพอใจในการบริการ

ตารางที่ 4-52 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านบุคลากร

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคลากร			
1. มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.50	0.63	มากที่สุด
2. มีการวัดและประเมินผลพนักงานอย่างมีระบบ	2.97	0.765	ปานกลาง
รวม	3.74	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-52 ด้านบุคลากรโดยรวม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการปานกลาง ในรายข้อมีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หากมีการปรับปรุงผู้ให้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากพนักงานยังไม่มีมารยาท ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ทำให้ผู้ให้บริการไม่ประทับใจในการบริการและไม่อยากใช้บริการของบริษัทอีกในครั้งต่อไป

ตารางที่ 4-53 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. นำระบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้	3.43	0.774	ปานกลาง
2. มีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต	3.57	0.898	มาก
3. สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้	3.40	0.855	ปานกลาง
รวม	3.47	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-53 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการปานกลาง ในรายข้อมีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต หากมีการปรับปรุงผู้ให้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมาก เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงข่าวสาร ข้อมูลของบริษัทได้ง่าย มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนและความยุ่งยากลงได้

ตารางที่ 4-54 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านการส่งเสริมการตลาด

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
1. ให้ส่วนลดจากการสะสมตัวโดยสาร	4.40	0.675	มาก
2. แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	4.63	0.556	มากที่สุด
รวม	4.52	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-54 ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด ในรายชื่อแจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ หากมีการปรับปรุงผู้ให้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นของสมนาคุณที่ผู้ใช้บริการจะได้มานอกเหนือจากราคาตัวโดยสาร ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีต่อบริษัท

ตารางที่ 4-55 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ด้านกระบวนการให้บริการ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. จัดที่นั่งตามหมายเลขบนรถโดยสารให้กับผู้โดยสาร	3.90	0.466	มาก
รวม	3.90	0.466	มาก

จากตารางที่ 4-55 ผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง เห็นด้วยที่จะใช้บริการมาก เนื่องจากผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่นั่งอย่างแน่นอน และไม่ต้องรีบร้อนเพื่อขึ้นไปจองที่นั่งบนรถโดยสาร

สรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้วิจัยได้พิจารณาในรายชื่อที่ผู้ประกอบการเห็นด้วยมากที่สุดที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในรายชื่อ ดังนี้

ตารางที่ 4-56 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพการบริการ		
1. มีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย	4.63	มากที่สุด
ด้านบุคลากร		
1. มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.50	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
1. แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ให้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	4.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-56 ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ผู้ให้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด หากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ คือ รายชื่อการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และแจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ให้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ โดยผู้ให้บริการมีความเห็นว่าสภาพรถปรับอากาศชั้น 2 อยู่ในสภาพที่ไม่ดี อาจทำให้ไปถึงจุดหมายช้า รถอาจเสียในระหว่างการเดินทาง และผู้ให้บริการเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของสภาพรถ การแจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ให้บริการในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เป็นการให้สิ่งของแก่ลูกค้าฟรี ๆ นอกเหนือจากราคาโดยสาร ทำให้ผู้บริการรู้สึกดี และรู้สึกว่าราคาต่ำ

โดยสารมีความคุ้มค่า รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และไม่มีความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการไม่คุ้มค่ากับค่าโดยสารที่จ่ายไป ดังนั้นหากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในรายชื่อดังกล่าว ผู้ใช้บริการจึงเห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด

ตอนที่ 8 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพจากข้อได้เปรียบของรถประจำทางปรับอากาศชั้น

2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้วิจัยได้นำเสนอกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพจากข้อได้เปรียบของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 มีดังนี้

1. จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอ รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 มีจำนวนเที่ยววิ่งให้บริการถึง 22 เที่ยว/ วัน และแต่ละเที่ยวมีระยะห่างเพียงแค่ 1 ชั่วโมง และมีรถโดยสารออกจากสถานีขนส่งผู้โดยสารอยู่เสมอ ไม่ว่าผู้โดยสารจะเต็มหรือไม่ ออกเดินทางโดยยึดตามระยะเวลาที่กำหนดออกทุกครั้ง โดยบริษัทควรนำจุดเด่นของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในเรื่องของจำนวนเที่ยวรถโดยสารมานำเสนอประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ให้บริการได้ทราบ และเป็นการแสดงถึงศักยภาพการให้บริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการไม่ต้องรอนาน
2. ราคา รถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 มีราคาถูกกว่ารถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ซึ่งถือเป็นความได้เปรียบในด้านราคา และเป็นทางเลือกให้กับผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อย หากผู้ให้บริการพึงพอใจในการบริการ รู้สึกว่าราคาคุ้มค่ากับบริการ และสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการได้ จะช่วยดึงดูดใจให้มีผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการจึงต้องฝึกอบรมพนักงานให้จับใจด้วยความระมัดระวังและปลอดภัยสูงสุด รวมถึงรูปแบบการจับที่ช่วยประหยัดน้ำมัน และทำให้รถเสียหายหรือเสื่อมสภาพน้อยที่สุด ทั้งยังจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถและพนักงานบริการบนรถโดยสารอยู่เป็นประจำ สะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอ